



**Kompania Rajonale e Ujësjesit**  
Regional Water Supply Company  
Regionalna vodovodna kompanija

<b>KRU "GJAKOVA" SH.A. Gjakovë</b>			
Marrë në datën: 01. 04. 2026			
Njësia org.	Numri	Shtojca	Vlera
	1348		



# RAPORT

HULUMTIMI I KËNAQSHMËRISË SË KONSUMATORËVE  
PËR SHËRBIMET E OFRUARA NGA K.R.U "GJAKOVA" SH.A.,  
PËR VITIN 2025

**TITULLI I PROJEKTIT:**

Hulumtimi i kënaqshmërisë së konsumatorëve për shërbimet e ofruara nga  
K.R.U " Gjakova" Sh.A për vitin 2025

**NUMRI I PROKURIMIT:**

KRURGJA-26-82-2-3-6

**OPERATORI EKONOMIK:**



**D&D BUSINESS SUPPORT CENTER L.L.C.**

Rr. "Xheladin Hana", Ndërtesa Iliria,  
10000 Prishtinë, Republika e Kosovës  
Tel.: +383 (0) 38 748 701  
E-mail: info@dd-bsc.com  
Web: www.dd-bsc.com

**AUTORITETI KONTRAKTUES:**



**Kompania Rajonale e Ujësjellësit**  
Regional Water Supply Company  
Regionalna vodovodna kompanija

**K.R.U. "Gjakova" SH.A**

Rruga e UÇK-së Gjakovë  
50000 Gjakovë, Republika e Kosovës  
Tel: +383 (0) 390 310 201  
E-mail: info@kru-gjakova.com  
Web: www.kru-gjakova.com

*Projekti "Hulumtimi i kënaqshmërisë së konsumatorëve për shërbimet e ofruara nga K.R.U. Gjakova Sh.A. për vitin 2025", me nr. prokurimi KRURGJA-26-82-2-3-6, është realizuar gjatë vitit 2026 nga D&D Business Support Center L.L.C. dhe është financuar nga K.R.U. Gjakova Sh.A. Qëllimi i projektit ka qenë matja e nivelit të kënaqshmërisë së konsumatorëve dhe paraqitja e rezultateve për secilën njësi operative të kompanisë.*

*Ky raport është përgatitur nga implementuesi i projektit dhe gjetjet e paraqitura nuk përfaqësojnë domosdoshmërisht qëndrimet zyrtare të K.R.U. Gjakova Sh.A., por bazohen në të dhënat e mbledhura gjatë procesit të hulumtimit.*

# PËRMBAJTJA

1. HYRJE .....	1
2. METODOLOGJIA .....	2
3. TË DHËNAT DEMOGRAFIKE .....	3
3.1. Vendbanimi .....	3
3.2. Moshë .....	4
3.3. Gjinia .....	5
3.4. Tipi i vendbanimit .....	6
4. TË GJETURAT NGA HULUMTIMI .....	7
4.1. Lloji I konsumatorit .....	7
4.2. Niveli i kënaqshmërisë me shërbimet e ofruara .....	8
4.3. Vlerësimi i tarifave të shërbimeve nga konsumatorët .....	9
4.4. Ujëmatësi .....	10
4.5. Leximi i ujëmatësit .....	11
4.6. Rregullia e pagesës së faturave nga konsumatorët .....	12
4.7. Arsyt që ndikojnë në vonesën e pagesave .....	13
4.8. Procedura e përmbartimit në rast të mos pagesës .....	14
4.9. Njohuritë mbi mundësinë e pagesës së borxhit me këste mujore .....	15
4.10. Paraqitja e ankesave nga konsumatorët .....	16
4.11. Kënaqshmëria e konsumatorëve lidhur me efikasitetin e zgjidhjes së ankesave/kërkesave .....	17
4.12. Kënaqshmëria e konsumatorëve lidhur me efikasitetin e mënjanimit të defekteve .....	18
4.13. Kontrata e shërbimit me kompaninë .....	19
4.14. Njohuritë e konsumatorëve për impiantin e trajtimit të ujërave të ndotura .....	20
4.15. Ndikimi i impiantit të trajtimit të ujërave të ndotura në shëndetin publik dhe mbrojtjen e ujërave .....	21
4.16. Njohuria mbi ekzistencën e web-faqes zyrtare .....	22
4.17. Kënaqshmëria e konsumatorëve me publikimin e informacioneve online .....	23
4.18. Njohuria për Autoritetin Rregullator për Shërbimet e Ujit (ARRU) .....	24
4.19. Komentet e konsumatorëve mbi shërbimet e ofruara nga K.R.U. Gjakova Sh.A. ....	25
5. SEKTORI I AMVISËRISË .....	26
5.1. Niveli i kënaqshmërisë me shërbimet e ofruara në sektorin e amvisërisë .....	26
5.2. Vlerësimi i tarifave të shërbimeve nga konsumatorët në sektorin e amvisërisë .....	27
5.3. Ujëmatësi në sektorin e amvisërisë .....	28
5.4. Leximi i ujëmatësit në sektorin e amvisërisë .....	29
5.5. Rregullia e pagesës së faturave nga konsumatorët në sektorin e amvisërisë .....	30
5.6. Arsyt që ndikojnë në vonesën e pagesave në sektorin e amvisërisë .....	31
5.7. Procedura e përmbartimit në rastet e mos pagesës nga konsumatorët e sektorit të amvisërisë .....	32
5.8. Njohuritë mbi mundësinë e pagesës së borxhit me këste mujore në sektorin e amvisërisë .....	33
5.9. Paraqitja e ankesave nga konsumatorët e sektorit të amvisërisë .....	34
5.10. Kënaqshmëria e konsumatorëve të sektorit të amvisërisë lidhur me efikasitetin e zgjidhjes së ankesave/kërkesave .....	35

5.11. Kënaqshmëria e konsumatorëve lidhur me efikasitetin e mënjanimit të defekteve në sektorin e amvisërisë .....	36
5.12. Kontrata e shërbimit me kompaninë në sektorin e amvisërisë .....	37
5.13. Njohuritë e konsumatorëve të sektorit të amvisërisë për impiantin e trajtimit të ujërave të ndotura .....	38
5.14. Njohuria e konsumatorëve të sektorit të amvisërisë mbi trajtimin e ujërave të ndotura dhe ndikimin e tij në shëndetin publik.....	39
5.15. Njohuria e konsumatorëve të sektorit të amvisërisë mbi ekzistencën e web-faqes zyrtare .....	40
5.16. Kënaqshmëria e konsumatorëve të sektorit të amvisërisë me publikimin e informacioneve online .....	41
5.17. Informimi për Autoritetin Rregullator për shërbimet e ujit në sektorin e amvisërisë.....	42
<b>6. SEKTORI I BIZNESEVE DHE INSTITUCIONEVE .....</b>	<b>43</b>
6.1. Niveli i kënaqshmërisë me shërbimet e ofruara në sektorin e bizneseve/institucioneve .....	43
6.2. Vlerësimi i tarifave të shërbimeve nga konsumatorët në sektorin e bizneseve/institucioneve .....	44
6.3. Ujëmatësi në sektorin e bizneseve/institucioneve .....	45
6.4. Leximi i ujëmatësit në sektorin e bizneseve/institucioneve .....	46
6.5. Rregullsia e pagesës së faturave nga konsumatorët në sektorin e bizneseve/institucioneve .....	47
6.6. Arsyet që ndikojnë në vonesën e pagesave në sektorin e bizneseve/institucioneve .....	48
6.7. Procedura e përmbimit në rastet e mospagesës nga konsumatorët e sektorit të bizneseve/institucioneve .....	49
6.8. Njohuritë mbi mundësinë e pagesës së borxhit me këste mujore në sektorin e bizneseve/institucioneve .....	50
6.9. Paraqitja e ankesave nga konsumatorët e sektorit të bizneseve/institucioneve.....	51
6.10. Kënaqshmëria e konsumatorëve të sektorit të bizneseve/institucioneve lidhur me efikasitetin e zgjidhjes së ankesave/kërkesave .....	52
6.11. Kënaqshmëria e konsumatorëve lidhur me efikasitetin e mënjanimit të defekteve në sektorin e bizneseve/institucioneve .....	53
6.12. Kontrata e shërbimit me kompaninë në sektorin e bizneseve/institucioneve .....	54
6.13. Njohuritë e konsumatorëve të sektorit të bizneseve/institucioneve për impiantin e trajtimit të ujërave të ndotura.....	55
6.14. Njohuria e konsumatorëve të sektorit të bizneseve/institucioneve mbi trajtimin e ujërave të ndotura dhe ndikimin e tij në shëndetin publik .....	56
6.15. Njohuria e konsumatorëve të sektorit të bizneseve/institucioneve mbi ekzistencën e web-faqes zyrtare .....	57
6.16. Kënaqshmëria e konsumatorëve të sektorit të bizneseve/institucioneve me publikimin e informacioneve online.....	58
6.17. Informimi për Autoritetin Rregullator për shërbimet e ujit në sektorin e bizneseve/institucioneve .....	59
<b>7. REKOMANDIME DHE KONKULZIONE .....</b>	<b>60</b>
<b>8. Annex 1. Pyetëtori.....</b>	<b>61</b>

## LISTA E TABELAVE

Tabela 1. Vendbanimi.....	3
Tabela 2. Mosha .....	4
Tabela 3. Gjinia.....	5
Tabela 4. Tipi i vendbanimit.....	6
Tabela 5. Lloji i konsumatorit .....	7
Tabela 6. Niveli i kënaqshmërisë me shërbimet e ofruara .....	8
Tabela 7. Vlerësimi i tarifave nga konsumatorët.....	9
Tabela 8. Ujëmatësi .....	10
Tabela 9. Rregullsia e leximit të ujëmatësit.....	11
Tabela 10. Rregullsia e pagesës së faturave.....	12
Tabela 11. Arsyet për mospagesë.....	13
Tabela 12. Procedura e përmbimit në rast të mospagesës .....	14
Tabela 13. Mundësia e pagesës së borxhit me këste mujore .....	15
Tabela 14. Ankesat e konsumatorëve.....	16
Tabela 15. Kënaqshmëria e konsumatorëve lidhur me efikasitetin e zgjidhjes së ankesave/kërkesave.....	17
Tabela 16. Kënaqshmëria e konsumatorëve lidhur me efikasitetin e menjimit të defekteve .....	18
Tabela 17. Kontrata e shërbimit me kompaninë .....	19
Tabela 18. Njohuritë e konsumatorëve për impiantin e trajtimit të ujërave të ndotura .....	20
Tabela 19. Informimi mbi ndikimin e impiantit të trajtimit të ujërave të ndotura .....	21
Tabela 20. Informimi i konsumatorëve për web-faqen.....	22
Tabela 21. Vlerësimi i konsumatorëve për publikimin e informacioneve online .....	23
Tabela 22. Niveli i njohurisë për autoritetin rregullator për shërbimet e ujit (ARRU) .....	24
Tabela 23. Komentet për përmirësimin e shërbimeve.....	25
Tabela 24. Niveli i kënaqshmërisë me shërbimet e ofruara në sektorin e amvisërisë .....	26
Tabela 25. Vlerësimi i tarifave nga konsumatorët në sektorin e amvisërisë.....	27
Tabela 26. Ujëmatësi në sektorin e amvisërisë.....	28
Tabela 27. Leximi i ujëmatësit në sektorin e amvisërisë .....	29
Tabela 28. Rregullsia e pagesës së faturave në sektorin e amvisërisë.....	30
Tabela 29. Arsyet për mospagesë në sektorin e amvisërisë.....	31
Tabela 30. Procedurat e përmbimit në rastet e mospagesës nga konsumatorët e sektorit të amvisërisë .....	32
Tabela 31. Procedura e përmbimit në rast të mospagesës në sektorin e amvisërisë.....	33
Tabela 32. Ankesat nga konsumatorët e sektorit të amvisërisë.....	34
Tabela 33. Kënaqshmëria e konsumatorëve të sektorit të amvisërisë lidhur me efikasitetin e zgjidhjes së ankesave/kërkesave .....	35
Tabela 34. Kënaqshmëria e konsumatorëve lidhur me menjimit të defekteve në sektorin e amvisërisë .....	36

Tabela 35. Kontrata e shërbimit me kompaninë në sektorin e amvisërisë .....	37
Tabela 36. Njohuritë e konsumatorëve të sektorit të amvisërisë për impiantin e trajtimit të ujërave të ndotura.....	38
Tabela 37. Trajtimi i ujërave të ndotura në sektorin e amvisërisë.....	39
Tabela 38. Informimi i konsumatorëve të sektorit të amvisërisë për web-faqen .....	40
Tabela 39. Kënaqshmëria e konsumatorëve të sektorit të amvisërisë me publikimin e informacioneve në web-faqe dhe rrjete sociale .....	41
Tabela 40. Informimi për autoritetin rregullator për shërbimet e ujit në sektorin e amvisërisë .....	42
Tabela 41. Niveli i kënaqshmërisë me shërbimet e ofruara në sektorin e bizneseve/institucioneve .....	43
Tabela 42. Vlerësimi i tarifave nga konsumatorët në sektorin e bizneseve/institucioneve.....	44
Tabela 43. Ujëmatësi në sektorin e bizneseve/institucioneve .....	45
Tabela 44. Leximi i ujëmatësit në sektorin e bizneseve/institucioneve .....	46
Tabela 45. Rregullsia e pagesës së faturave në sektorin e bizneseve/institucioneve.....	47
Tabela 46. Arsyet për mospagesë në sektorin e bizneseve/institucioneve.....	48
Tabela 47. Procedura e përmbartimit në rastet e mospagesës nga konsumatorët e sektorit të bizneseve/institucioneve .....	49
Tabela 48. Mundësia e pagesës së borxhit me këste mujore në sektorin e bizneseve/institucioneve.....	50
Tabela 49. Ankesat nga konsumatorët e sektorit të bizneseve/institucioneve.....	51
Tabela 50. Kënaqshmëria e konsumatorëve të sektorit të bizneseve/institucioneve lidhur me efikasitetin e zgjidhjes së ankesave/kërkesave .....	52
Tabela 51. Kënaqshmëria e konsumatorëve lidhur me efikasitetin e menjanimin të defekteve në sektorin e bizneseve/institucioneve .....	53
Tabela 52. Kontrata e shërbimit me kompaninë në sektorin e bizneseve/institucioneve.....	54
Tabela 53. Njohuritë e konsumatorëve të sektorit të bizneseve/institucioneve për impiantin e trajtimit të ujërave të ndotura .....	55
Tabela 54. Trajtimi i ujërave të ndotura në sektorin e bizneseve/institucioneve.....	56
Tabela 55. Informimi i konsumatorëve të sektorit të bizneseve/institucioneve për web-faqen.....	57
Tabela 56. Kënaqshmëria e konsumatorëve të sektorit të bizneseve/institucioneve me publikimin e informacioneve në web-faqe dhe rrjete sociale.....	58
Tabela 57. Informimi për autoritetin Rregullator për shërbimet e ujit në sektorin e bizneseve/institucioneve.....	59

## LISTA E FIGURAVE

Figura 1. Vendbanimi .....	3
Figura 2. Moshë .....	4
Figura 3. Gjinia .....	5
Figura 4. Tipi i vendbanimit .....	6
Figura 5. Lloji i konsumatorit.....	7
Figura 6. Niveli i kënaqshmërisë me shërbimet e ofruara.....	8
Figura 7. Vlerësimi i tarifave nga konsumatorët .....	9
Figura 8. Ujëmatësi.....	10
Figura 9. Rregullsia e leximit të ujëmatësit .....	11
Figura 10. Rregullsia e pagesës së faturave .....	12
Figura 11. Arsyet për mospagesë .....	13
Figura 12. Procedura e përmbartimit në rast të mospagesës.....	14
Figura 13. Mundësia e pagesës së borxhit me këste mujore .....	15
Figura 14. Ankesat e konsumatorëve .....	16
Figura 15. Kënaqshmëria e konsumatorëve lidhur me efikasitetin e zgjidhjes së ankesave/kërkesave .....	17
Figura 16. Kënaqshmëria e konsumatorëve lidhur me efikasitetin e menjanimit të defekteve .....	18
Figura 17. Kontrata e shërbimit me kompaninë .....	19
Figura 18. Njohuritë e konsumatorëve për impiantin e trajtimit të ujërave të ndotura .....	20
Figura 19. Informimi mbi ndikimin e impiantit të trajtimit të ujërave të ndotura .....	21
Figura 20. Informimi i konsumatorëve për web-faqen .....	22
Figura 21. Vlerësimi i konsumatorëve për publikimin e informacioneve online.....	23
Figura 22. Niveli i njohurisë për autoritetin rregullator për shërbimet e ujit (ARRU).....	24
Figura 23. Komentet për përmirësimin e shërbimeve .....	25
Figura 24. Niveli i kënaqshmërisë me shërbimet e ofruara në sektorin e amvisërisë.....	26
Figura 25. Vlerësimi i tarifave nga konsumatorët në sektorin e amvisërisë .....	27
Figura 26. Ujëmatësi në sektorin e amvisërisë .....	28
Figura 27. Leximi i ujëmatësit në sektorin e amvisërisë .....	29
Figura 28. Rregullsia e pagesës së faturave në sektorin e amvisërisë .....	30
Figura 29. Arsyet për mospagesë në sektorin e amvisërisë .....	31
Figura 30. Procedurat e përmbartimit në rastet e mospagesës nga konsumatorët e sektorit të amvisërisë.....	32
Figura 31. Procedura e përmbartimit në rast të mospagesës në sektorin e amvisërisë .....	33
Figura 32. Ankesat nga konsumatorët e sektorit të amvisërisë .....	34
Figura 33. Kënaqshmëria e konsumatorëve të sektorit të amvisërisë lidhur me efikasitetin e zgjidhjes së ankesave/kërkesave .....	35
Figura 34. Kënaqshmëria e konsumatorëve lidhur me efikasitetin e menjanimit të defekteve në sektorin e amvisërisë .....	36

Figura 35. Kontrata e shërbimit me kompaninë në sektorin e amvisërisë.....	37
Figura 36. Njohuritë e konsumatorëve të sektorit së amvisërisë për impiantin e trajtimit të ujërave të ndotura..	38
Figura 37. Trajtimi i ujërave të ndotura në sektorin e amvisërisë .....	39
Figura 38. Informimi i konsumatorëve të sektorit të amvisërisë për web-faqen.....	40
Figura 39. Kënaqshmëria e konsumatorëve të sektorit të amvisërisë me publikimin e informacioneve në web-faqe dhe rrjete sociale .....	41
Figura 40. Informimi për autoritetin rregullator për shërbimet e ujit në sektorin e amvisërisë.....	42
Figura 41. Niveli i kënaqshmërisë me shërbimet e ofruara në sektorin e bizneseve/institucioneve.....	43
Figura 42. Vlerësimi i tarifave nga konsumatorët në sektorin e bizneseve/institucioneve .....	44
Figura 43. Ujëmatësi në sektorin e bizneseve/institucioneve.....	45
Figura 44. Leximi i ujëmatësit në sektorin e bizneseve/institucioneve .....	46
Figura 45. Rregullsia e pagesës së faturave në sektorin e bizneseve/institucioneve .....	47
Figura 46. Arsyet për mospagesë në sektorin e bizneseve/institucioneve .....	48
Figura 47. Procedura e përmbartimit në rastet e mospagesës nga konsumatorët e sektorit të bizneseve/institucioneve .....	49
Figura 48. Mundësia e pagesës së borxhit me këste mujore në sektorin e bizneseve/institucioneve.....	50
Figura 49. Ankesat nga konsumatorët e sektorit të bizneseve/institucioneve .....	51
Figura 50. Kënaqshmëria e konsumatorëve të sektorit të bizneseve/institucioneve lidhur me efikasitetin e zgjidhjes së ankesave/kërkesave .....	52
Figura 51. Kënaqshmëria e konsumatorëve lidhur me efikasitetin e menjimit të defekteve në sektorin e bizneseve/institucioneve .....	53
Figura 52. Kontrata e shërbimit me kompaninë në sektorin e bizneseve/institucioneve .....	54
Figura 53. Njohuritë e konsumatorëve të sektorit të bizneseve/institucioneve për impiantin e trajtimit të ujërave të ndotura.....	55
Figura 54. Trajtimi i ujërave të ndotura në sektorin e bizneseve/institucioneve.....	56
Figura 55. Informimi i konsumatorëve të sektorit të bizneseve/institucioneve për web-faqen .....	57
Figura 56. Kënaqshmëria e konsumatorëve të sektorit të bizneseve/institucioneve me publikimin e informacioneve në web-faqe dhe rrjete sociale.....	58
Figura 57. Informimi për autoritetin Rregullator për shërbimet e ujit në sektorin e bizneseve/institucioneve.....	59

## 1. HYRJE

K.R.U. Gjakova Sh.A. ka realizuar Hulumtimin e Kënaqshmërisë së Konsumatorëve për vitin 2025 me qëllim matjen e nivelit të kënaqshmërisë së konsumatorëve ndaj shërbimeve të furnizimit me ujë dhe menaxhimit të ujërave të ndotura. Hulumtimi është implementuar gjatë vitit 2026 nga D&D Business Support Center L.L.C. dhe është financuar nga K.R.U. Gjakova Sh.A. Ky hulumtim synon të ofrojë një pasqyrë të qartë mbi perceptimin e konsumatorëve dhe të identifikojë fushat ku kërkohet përmirësim i shërbimeve.

Hulumtimi është zhvilluar në tri Njësi Operative të kompanisë: Gjakovë, Rahovec dhe Lumbardh. Në proces janë përfshirë dy kategori kryesore të konsumatorëve: amvisëritë dhe bizneset apo institucionet, me qëllim që të sigurohet një pasqyrim i plotë i përvojës së përdoruesve të shërbimeve.

Në kuadër të këtij aktiviteti janë realizuar gjithsej 2,585 anketime, që përfaqësojnë rreth 5% të bazës së përgjithshme të konsumatorëve. Prej tyre, 2,000 anketime janë zhvilluar në terren, ndërsa pjesa tjetër përmes platformave online. Procesi i anketimit është realizuar brenda një periudhe 20 ditore.

Rezultatet e këtij hulumtimi paraqiten në këtë raport dhe ofrojnë një analizë të nivelit të kënaqshmërisë së konsumatorëve për secilën njësi operative dhe për secilën kategori të konsumatorëve. Këto të dhëna shërbejnë si bazë për vlerësimin e performancës së shërbimeve dhe për planifikimin e përmirësimeve në të ardhmen.

## 2. METODOLOGJIA

Hulumtimi është realizuar me qasje kuantitative dhe synon matjen e perceptimeve të konsumatorëve ndaj shërbimeve të K.R.U. "Gjakova" Sh.A. Qëllimi i metodologjisë ka qenë mbledhja e të dhënave të besueshme që mund të përdoren për analizën e performancës së shërbimeve dhe identifikimin e fushave për përmirësim.

Instrumenti kryesor i përdorur në hulumtim ka qenë një pyetësor i standardizuar, i ndërtuar mbi indikator të matshëm të cilësisë së shërbimeve. Para fillimit të anketimit, pyetësi është testuar në një numër të kufizuar respondentësh për të verifikuar qartësinë e pyetjeve dhe kohëzgjatjen e intervistës. Pas këtij testimi janë bërë rregullimet e nevojshme për të siguruar formulim të qartë dhe të njëtrajtshëm të pyetjeve.

Mbledhja e të dhënave është realizuar përmes dy formave të anketimit: intervista të drejtpërdrejta në terren dhe plotësim elektronik përmes platformave online. Procesi i anketimit është zhvilluar në tri Njësi Operative të kompanisë: Gjakovë, Rahovec dhe Lumbardh, duke përfshirë dy kategori të konsumatorëve, amvisëri dhe biznese/institucione.

Në total janë përfshirë 2,585 respondent, që përfaqësojnë rreth 5% të bazës së përgjithshme të konsumatorëve. Shpërndarja e anketave është bërë në mënyrë proporcionale sipas njësive operative dhe kategorive të konsumatorëve, me qëllim sigurimin e përfaqësimit të balancuar të të dhënave.

Pyetësi ka përfshirë disa fusha vlerësimi, si cilësia dhe vazhdimësia e furnizimit me ujë, reagimi ndaj defekteve, korrektësia e faturimit dhe leximit të ujëmatësve, rregullsia e pagesave, trajtimi i ankesave dhe niveli i informimit të konsumatorëve. Gjithashtu është vlerësuar edhe njohja e rolit të Autoritetit Rregullator për Shërbimet e Ujit (ARRU) dhe perceptimi për transparencën e komunikimit institucional.

Pas përfundimit të mbledhjes së të dhënave, të gjitha anketat janë verifikuar për të identifikuar përgjigje jokonsistente dhe për të siguruar saktësinë e informacionit. Më pas është realizuar përpunimi statistikor i të dhënave dhe analiza krahasuese ndërmjet njësive operative dhe kategorive të konsumatorëve.

Rezultatet e paraqitura në këtë raport pasqyrojnë perceptimet e konsumatorëve për shërbimet e ofruara nga K.R.U. "Gjakova" Sh.A. dhe ofrojnë bazë për vlerësimin e performancës së kompanisë gjatë vitit 2025.

### 3. TË DHËNAT DEMOGRAFIKE

#### 3.1. Vendbanimi

Në kuadër të hulumtimit për këtë vit janë realizuar gjithsej 2,585 anketa në zonën të cilën e mbulon K.R.U. Gjakova Sh.A. Shpërndarja e të anketuarve sipas vendbanimit paraqet një përfshirje të gjerë territoriale, me theks të veçantë në komunën qendrore.

Komuna e Gjakovës përfaqëson pjesën më të madhe të mostrës, me 1,874 të anketuar ose 72.50% të totalit. Kjo peshë është në përputhje me madhësinë e popullsisë dhe numrin e konsumatorëve që operojnë brenda kësaj komune.

Në Rahovec janë realizuar 323 anketa, që përbëjnë 12.50% të të anketuarve, ndërsa në Lumbardh janë përfshirë 388 respondentë ose 15.01% e totalit. Kjo shpërndarje siguron një përfaqësim të balancuar të zonave kryesore të shërbimit dhe mundëson analizë krahasuese ndërmjet komunave përkatëse.

Struktura e mostrës tregon se rezultatet e paraqitura në vijim reflektojnë në mënyrë domethënëse perceptimet e konsumatorëve në të gjitha zonat e operimit të kompanisë.

Tabela 1. Vendbanimi

Vendbanimi	Totali	Përqindja
Gjakovë	1874	72.50%
Rahovec	323	12.50%
Lumbardh	388	15.01%
<b>Total</b>	<b>2585</b>	<b>100.00%</b>

Burimi: Anketimi i konsumatorëve, 2026

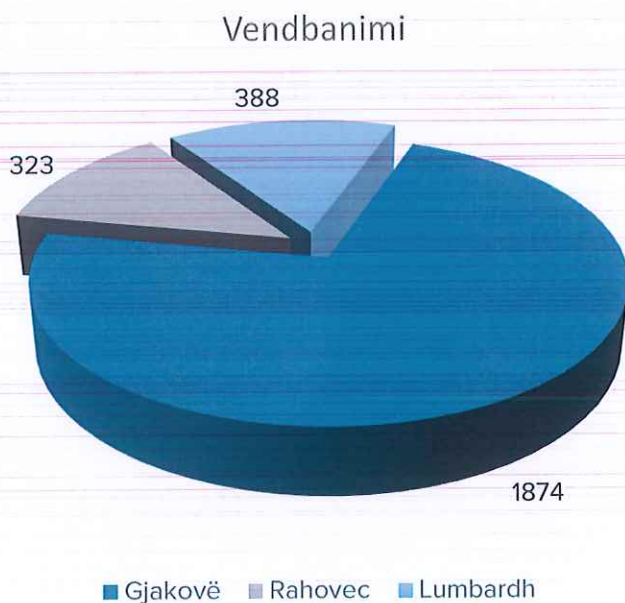


Figura 1. Vendbanimi

### 3.2. Moshë

Shpërndarja e të anketuarve sipas moshës tregon se pjesa më e madhe e mostrës i përket grupmoshave 25–34 dhe 35–54 vjeç. Grupi 25–34 përbën 40.08% të totalit, ndërsa 35–54 përfaqëson 39.69%. Këto dy kategori dominojnë strukturën e përgjithshme të respondentëve.

Të rinjtë 18–24 vjeç përbëjnë 12.73% të të anketuarve, ndërsa grupi 54+ përfaqësohet me 7.50%, që është pjesa më e vogël në mostër.

Në përgjithësi, mostra karakterizohet nga një përqendrim i lartë në moshat aktive, çka siguron vlerësime të bazuara kryesisht në përvojën e konsumatorëve që përdorin rregullisht shërbimet e ofruara.

Tabela 2. Moshë

Moshë	Totali	Përqindja
18-24	329	12.73%
25-34	1036	40.08%
35-54	1026	39.69%
54+	194	7.50%
Total	2585	100.00%

Burimi: Anketimi i konsumatorëve, 2026

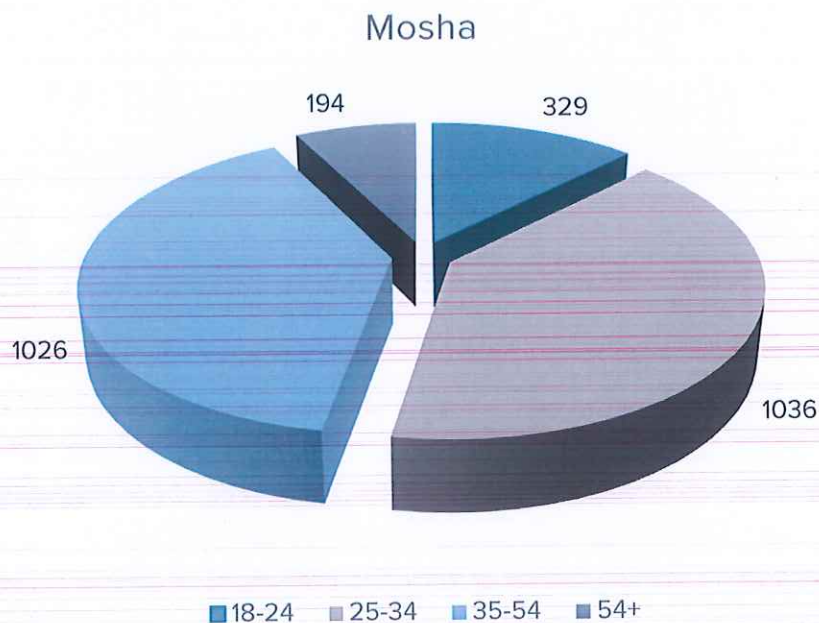


Figura 2. Moshë

### 3.3. Gjinia

Struktura gjinore e të anketuarve tregon një përfaqësim më të lartë të meshkujve në këtë hulumtim. Nga totali prej 2,585 respondentëve, 1,655 janë meshkuj, që përbëjnë 64.02% të mostrës.

Femrat janë përfaqësuar me 930 të anketuara ose 35.98% të totalit.

Kjo shpërndarje reflekton një dominim të përgjigjeve nga meshkujt, megjithatë pjesëmarrja e femrave mbetet e konsiderueshme dhe siguron një bazë të mjaftueshme për analizë krahasuese sipas gjinisë.

Tabela 3. Gjinia

Gjinia	Totali	Përqindja
Femër	930	35.98%
Mashkull	1655	64.02%
<b>Total</b>	<b>2585</b>	<b>100.00%</b>

Burimi: Anketimi i konsumatorëve, 2026

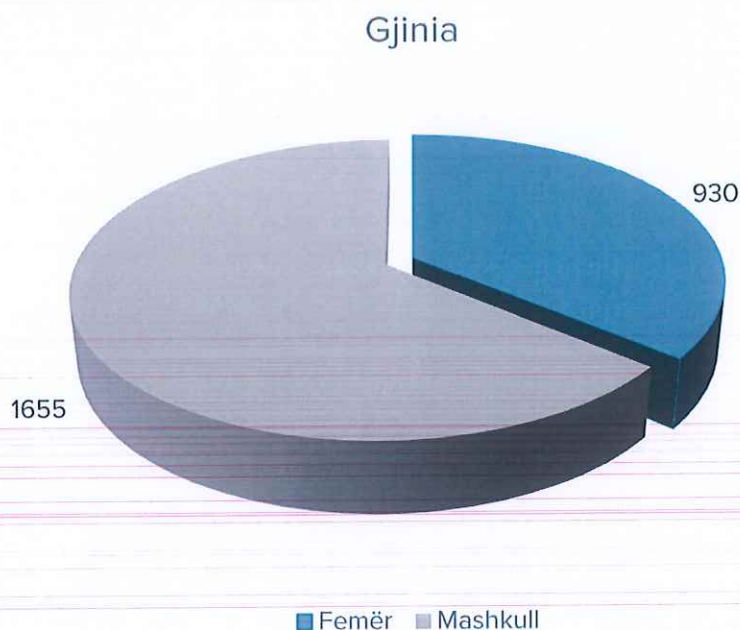


Figura 3. Gjinia

### 3.4. Tipi i vendbanimit

Shpërndarja sipas tipit të vendbanimit tregon një pjesëmarrje më të lartë të qytetarëve nga zonat urbane. Nga totali prej 2,585 të anketuarve, 1,504 ose 58.18% jetojnë në qytet.

Ndërsa 1,081 respondentë, që përbëjnë 41.82% të mostrës, janë nga zonat rurale.

Kjo strukturë siguron përfaqësim të balancuar mes qytetit dhe fshatit, duke mundësuar analizë të krahasueshme të perceptimeve të konsumatorëve sipas zonës së banimit.

Tabela 4. Tipi i vendbanimit

Tipi i vendbanimit	Totali	Përqindja
Fshat	1081	41.82%
Qytet	1504	58.18%
Total	2585	100.00%

Burimi: Anketimi i konsumatorëve, 2026

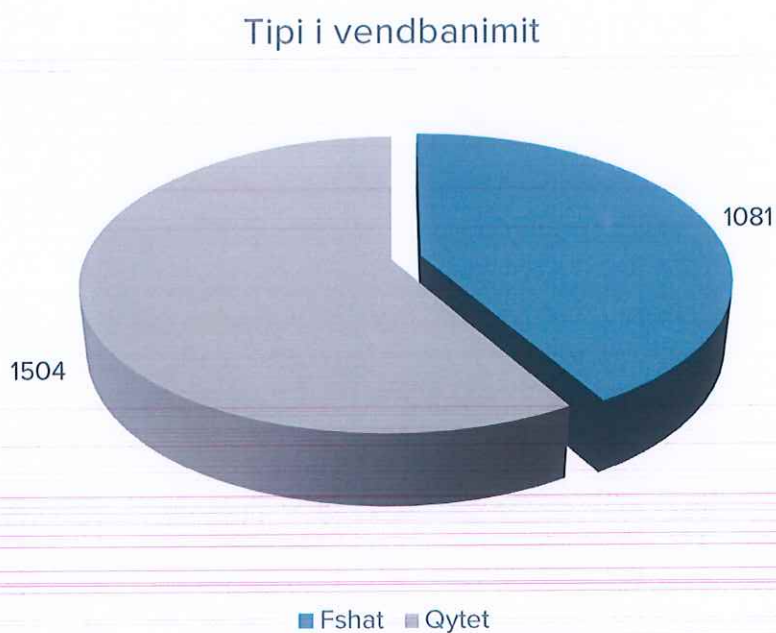


Figura 4. Tipi i vendbanimit

## 4. TË GJETURAT NGA HULUMTIMI

### 4.1. Lloji I konsumatorit

Bazuar në rezultatet e anketës, konstatojmë se pjesa më e madhe e të anketuarve i përkasin kategorisë së amvisërive. Nga totali prej 2,585 respondentëve, 2,256 ose 87.27% janë konsumatorë familjarë, ndërsa 329 ose 12.73% përfaqësojnë biznese dhe institucione.

Në komunën e Gjakovës, 87.89% e të anketuarve janë amvisëri dhe 12.11% biznese/institucione. Në Rahovec, vërehet një përqindje relativisht më e lartë e pjesëmarrjes së bizneseve, me 18.27%, ndërsa amvisëritë përbëjnë 81.73%. Në Lumbardh, 88.92% e respondentëve janë amvisëri dhe 11.08% biznese/institucione.

Nga këto të dhëna rezulton se perceptimet e paraqitura në vijim të raportit reflektojnë kryesisht qëndrimet e konsumatorëve familjarë, të cilët përbëjnë segmentin dominues të klientëve të ndërmarrjes.

Tabela 5. Lloji i konsumatorit

Njësia operative	Amvisëri	Biznese/Institucione	Total
Gjakovë	1647	227	1874
	87.89%	12.11%	100.00%
Rahovec	264	59	323
	81.73%	18.27%	100.00%
Lumbardh	345	43	388
	88.92%	11.08%	100.00%
Total	2256	329	2585
	87.27%	12.73%	100.00%

Burimi: Anketimi i konsumatorëve, 2026

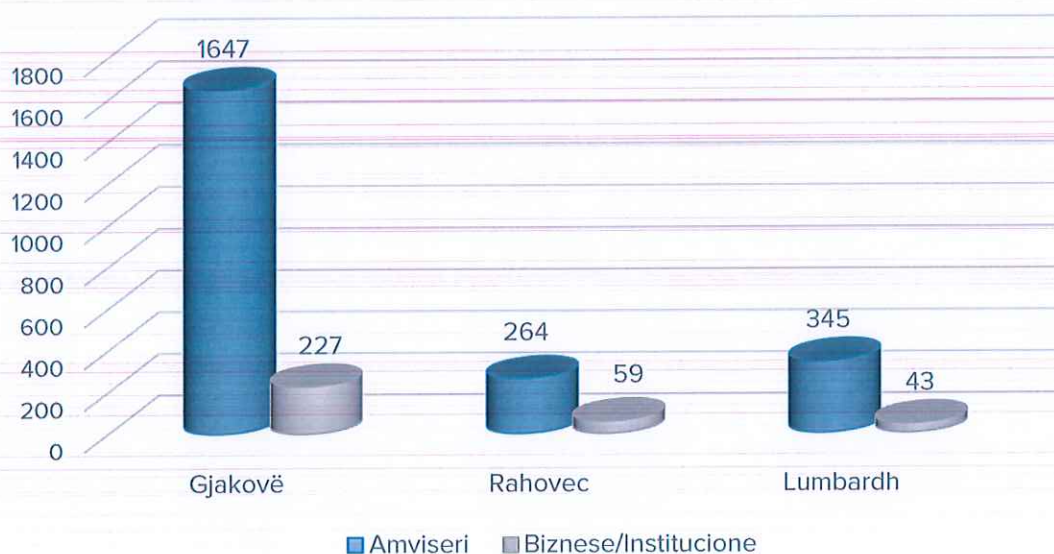


Figura 5. Lloji i konsumatorit

## 4.2. Niveli i kënaqshmërisë me shërbimet e ofruara

Nga përgjigjet e marra në kuadër të këtij hulumtimi vërejmë se niveli i përgjithshëm i kënaqshmërisë me shërbimet e ofruara nga K.R.U. "Gjakova" Sh.A. është i lartë. Nga gjithsej 2,585 të anketuar, 76.05% janë shprehur shumë të kënaqur, 21.86% mesatarisht të kënaqur, ndërsa 2.09% të pakënaqur.

Në komunën e Gjakovës, shumica e respondentëve, 78.23%, janë shumë të kënaqur me shërbimet, 19.53% janë mesatarisht të kënaqur dhe 2.24% të pakënaqur. Në Rahovec, 63.16% janë shumë të kënaqur, 35.29% mesatarisht të kënaqur dhe 1.55% të pakënaqur. Në Lumbardh, 76.29% janë shumë të kënaqur, 21.91% mesatarisht të kënaqur dhe 1.80% të pakënaqur.

Në tërësi, përqindja e lartë e respondentëve që janë shprehur shumë të kënaqur tregon një vlerësim pozitiv të performancës së shërbimeve, ndërsa niveli i pakënaqësisë mbetet i ulët në të gjitha zonat e përfshira në hulumtim.

Tabela 6. Niveli i kënaqshmërisë me shërbimet e ofruara

Njësia operative	Shumë të kënaqur	Mesatarisht të kënaqur	Të pakënaqur	Total
Gjakovë	1466	366	42	1874
	78.23%	19.53%	2.24%	72.50%
Rahovec	204	114	5	323
	63.16%	35.29%	1.55%	12.50%
Lumbardh	296	85	7	388
	76.29%	21.91%	1.80%	15.01%
Total	1966	565	54	2585
	76.05%	21.86%	2.09%	100.00%

Burimi: Anketimi i konsumatorëve, 2026

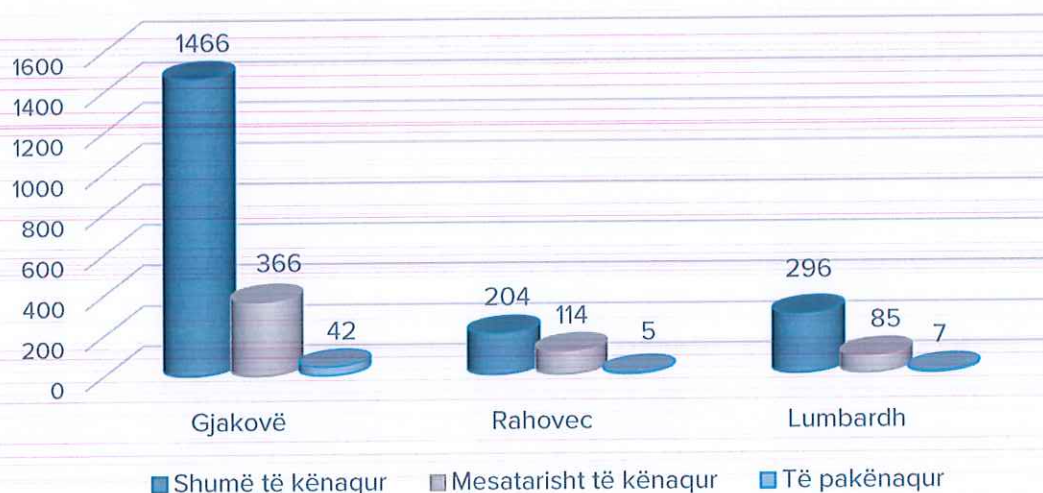


Figura 6. Niveli i kënaqshmërisë me shërbimet e ofruara

### 4.3. Vlerësimi i tarifave të shërbimeve nga konsumatorët

Nga përgjigjet e mbledhura vërejmë se shumica e konsumatorëve i konsiderojnë tarifat si të përballueshme. Nga totali prej 2,585 të anketuarve, 69.48% janë shprehur se tarifat janë të përballueshme, 18.45% i vlerësojnë si të ulëta, ndërsa 12.07% i konsiderojnë të larta.

Në komunën e Gjakovës, 65.64% i vlerësojnë tarifat si të përballueshme, 20.97% si të ulëta dhe 13.39% si të larta. Në Rahovec, 74.92% i vlerësojnë tarifat si të përballueshme, 15.17% si të ulëta dhe 9.91% si të larta. Në Lumbardh, 83.51% i konsiderojnë tarifat të përballueshme, 9.02% si të ulëta dhe 7.47% si të larta.

Në përgjithësi, perceptimi dominues është se niveli i tarifave është i pranueshëm për shumicën e konsumatorëve, ndërsa përqindja e atyre që i vlerësojnë si të larta mbetet në një nivel relativisht të kufizuar.

Tabela 7. Vlerësimi i tarifave nga konsumatorët

Njësia operative	Të larta	Të përballueshme	Të ulëta	Total
Gjakovë	251	1230	393	1874
	13.39%	65.64%	20.97%	72.50%
Rahovec	32	242	49	323
	9.91%	74.92%	15.17%	12.50%
Lumbardh	29	324	35	388
	7.47%	83.51%	9.02%	15.01%
Total	312	1796	477	2585
	12.07%	69.48%	18.45%	100.00%

Burimi: Anketimi i konsumatorëve, 2026

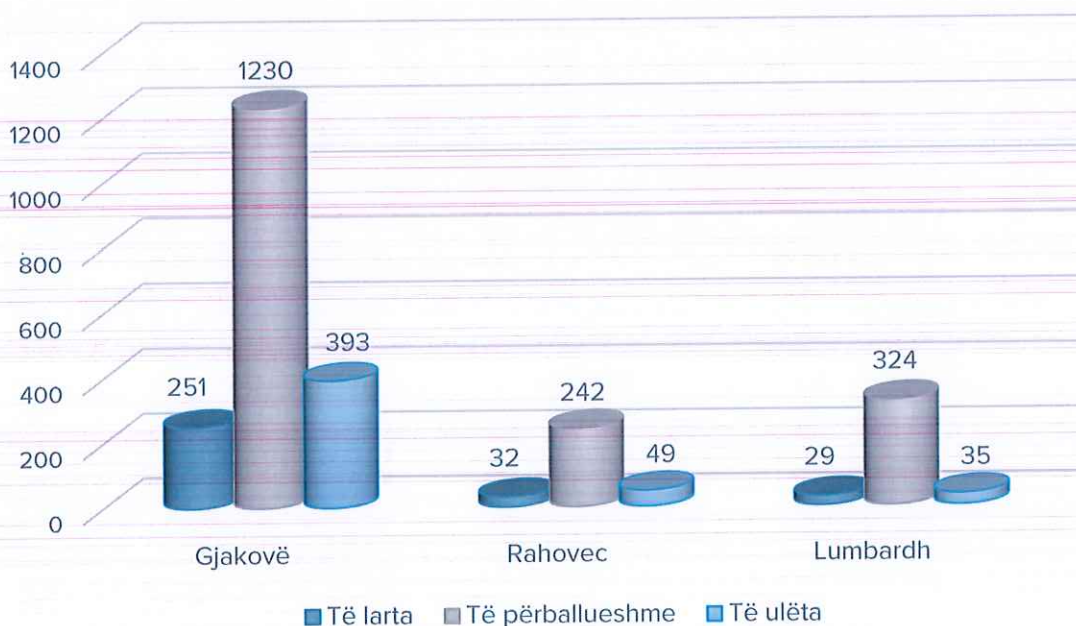


Figura 7. Vlerësimi i tarifave nga konsumatorët

#### 4.4. Ujëmatësi

Nga të dhënat e mbledhura vërejmë se pothuajse të gjithë konsumatorët e përfshirë në hulumtim janë të pajisur me ujëmatës. Nga totali prej 2,585 respondentëve, 98.03% kanë deklaruar se posedojnë ujëmatës, ndërsa vetëm 1.97% janë përgjigjur negativisht.

Në Gjakovë, 98.19% e të anketuarve kanë ujëmatës dhe 1.81% nuk kanë. Në Rahovec, 97.52% kanë deklaruar se posedojnë ujëmatës, ndërsa 2.48% jo. Në Lumbardh, 97.68% janë përgjigjur pozitivisht dhe 2.32% negativisht.

Shkalla shumë e lartë e pajisjes me ujëmatës në të gjitha zonat e mbulimit tregon një nivel të konsoliduar të matjes së konsumit, që krijon bazë të qëndrueshme për faturim të rregullt dhe monitorim të shërbimeve.

Tabela 8. Ujëmatësi

Njësia operative	Po	Jo	Total
Gjakovë	1840	34	1874
	98.19%	1.81%	72.50%
Rahovec	315	8	323
	97.52%	2.48%	12.50%
Lumbardh	379	9	388
	97.68%	2.32%	15.01%
Total	2534	51	2585
	98.03%	1.97%	100.00%

Burimi: Anketimi i konsumatorëve, 2026

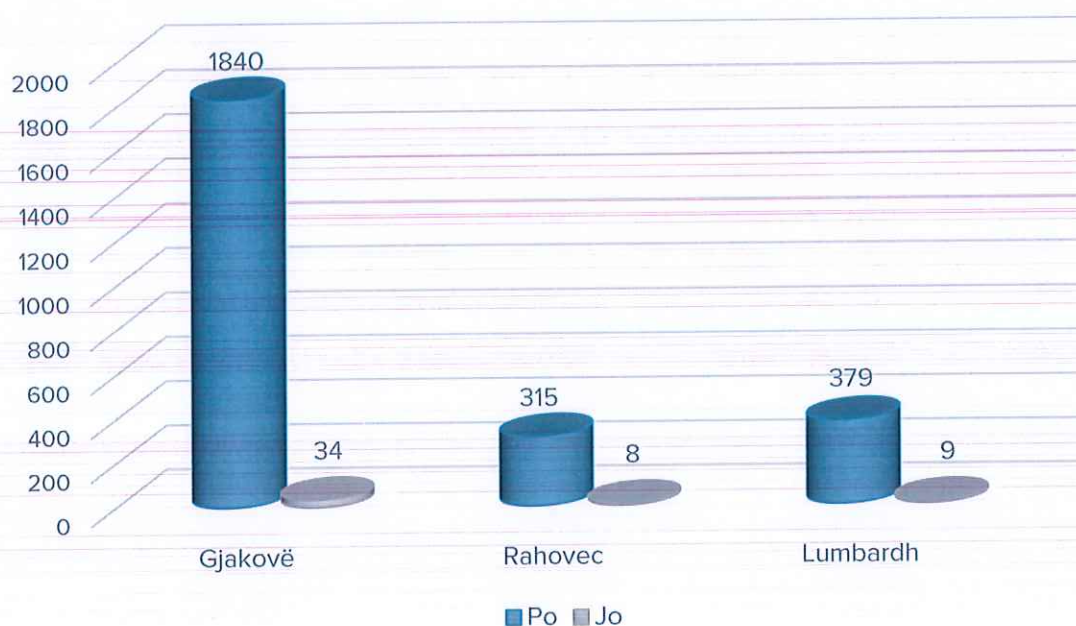


Figura 8. Ujëmatësi

#### 4.5. Leximi i ujëmatësit

Në kuadër të vlerësimit të procesit të faturimit, kemi analizuar edhe perceptimin e konsumatorëve lidhur me rregullsinë e leximit të ujëmatësit. Nga 2,534 respondentë që posedojnë ujëmatës, 93.25% kanë deklaruar se leximi kryhet rregullisht, ndërsa 6.75% kanë theksuar se nuk realizohet në mënyrë të rregullt.

Në Gjakovë, 92.99% e të anketuarve kanë konfirmuar rregullsinë e leximit, ndërsa 7.01% janë shprehur se kjo nuk ndodh vazhdimisht. Në Rahovec, 94.92% kanë deklaruar se leximi bëhet rregullisht dhe 5.08% jo. Në Lumbardh, 93.14% janë përgjigjur pozitivisht dhe 6.86% negativisht.

Përqindja e lartë e përgjigjeve pozitive në të gjitha zonat e mbulimit tregon funksionim të qëndrueshëm të këtij procesi dhe kontribuon në transparencën dhe korrektësinë e faturimit ndaj konsumatorëve.

Tabela 9. Rregullsia e leximit të ujëmatësit

Njësia operative	Po	Jo	Total
Gjakovë	1711	129	1840
	92.99%	7.01%	72.61%
Rahovec	299	16	315
	94.92%	5.08%	12.43%
Lumbardh	353	26	379
	93.14%	6.86%	14.96%
Total	2363	171	2534
	93.25%	6.75%	100.00%

Burimi: Anketimi i konsumatorëve, 2026

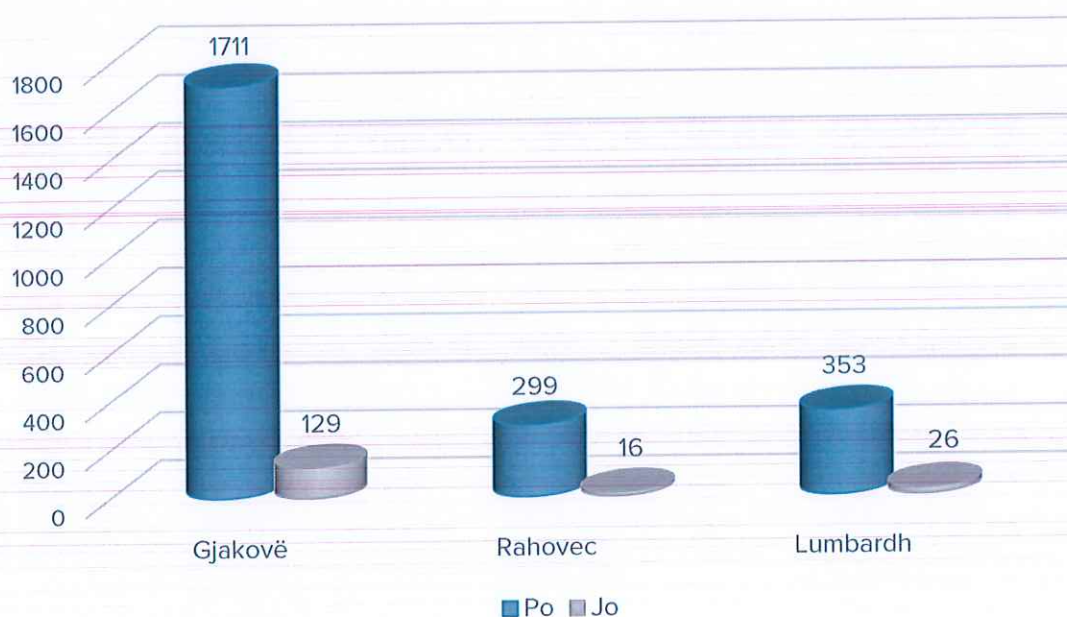


Figura 9. Rregullsia e leximit të ujëmatësit

#### 4.6. Rregullsia e pagesës së faturave nga konsumatorët

Në kuadër të analizës së përgjegjshmërisë financiare të konsumatorëve, kemi trajtuar edhe rregullsinë e pagesës së faturave. Nga 2,585 të anketuar, 87.39% kanë deklaruar se i paguajnë faturat rregullisht, ndërsa 12.61% kanë theksuar se nuk i kryejnë pagesat në mënyrë të rregullt.

Në Gjakovë, 86.61% e respondentëve kanë pohuar se i paguajnë faturat me rregull, ndërsa 13.39% jo. Në Rahovec, 87.00% janë përgjigjur pozitivisht dhe 13.00% negativisht. Në Lumbardh, 91.49% kanë deklaruar se i paguajnë faturat rregullisht, ndërsa 8.51% jo.

Në tërësi, niveli i pagesave të rregullta paraqitet i kënaqshëm dhe reflekton një shkallë të mirë të përmbushjes së detyrimeve nga ana e konsumatorëve në të gjitha zonat e përfshira në hulumtim.

Tabela 10. Rregullsia e pagesës së faturave

Njësia operative	Po	Jo	Total
Gjakovë	1623	251	1874
	86.61%	13.39%	72.50%
Rahovec	281	42	323
	87.00%	13.00%	12.50%
Lumbardh	355	33	388
	91.49%	8.51%	15.01%
Total	2259	326	2585
	87.39%	12.61%	100.00%

Burimi: Anketimi i konsumatorëve, 2026

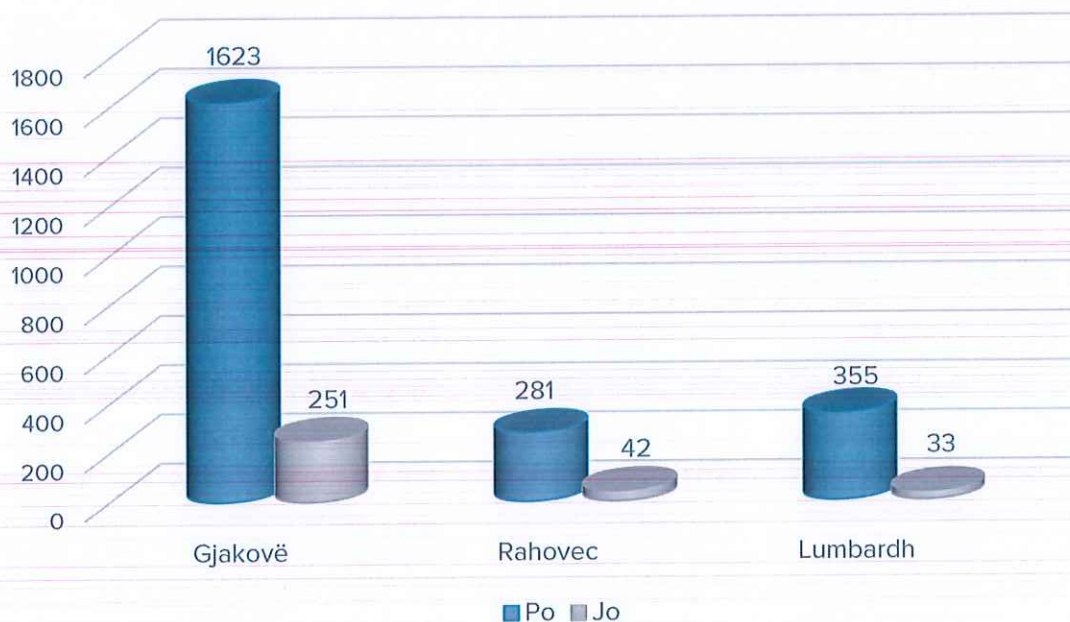


Figura 10. Rregullsia e pagesës së faturave

#### 4.7. Arsyet që ndikojnë në vonesën e pagesave

Në këtë pjesë kemi analizuar faktorët që konsumatorët i kanë identifikuar si arsye për vonesat në pagesë. Nga 326 respondentë që kanë deklaruar se nuk paguajnë rregullisht, 86.20% e lidhin vonesën me gjendjen sociale.

Pakënaqësia me nivelin e shërbimit përbën 7.98% të rasteve, ndërsa 5.83% e ndërlidhin me pakënaqësi gjatë leximit të ujëmatësit.

Në Gjakovë dhe Rahovec, gjendja sociale paraqitet si arsyeja kryesore e vonesave. Edhe në Lumbardh, pjesa më e madhe e respondentëve kanë theksuar të njëjtin faktor.

Në tërësi, vërehet se arsyet ekonomike dominojnë dukshëm ndaj faktorëve të tjerë që lidhen me shërbimin.

Tabela 11. Arsyet për mospagesë

Njësia operative	Gjendja Sociale	I/e pakënaqur me nivelin e shërbimit	Pakënaqësi me lexuesin	Total
Gjakovë	225	15	11	251
	89.64%	5.98%	4.38%	76.99%
Rahovec	31	7	4	42
	73.81%	16.67%	9.52%	12.88%
Lumbardh	25	4	4	33
	75.76%	12.12%	12.12%	10.12%
Total	281	26	19	326
	86.20%	7.98%	5.83%	100.00%

Burimi: Anketimi i konsumatorëve, 2026

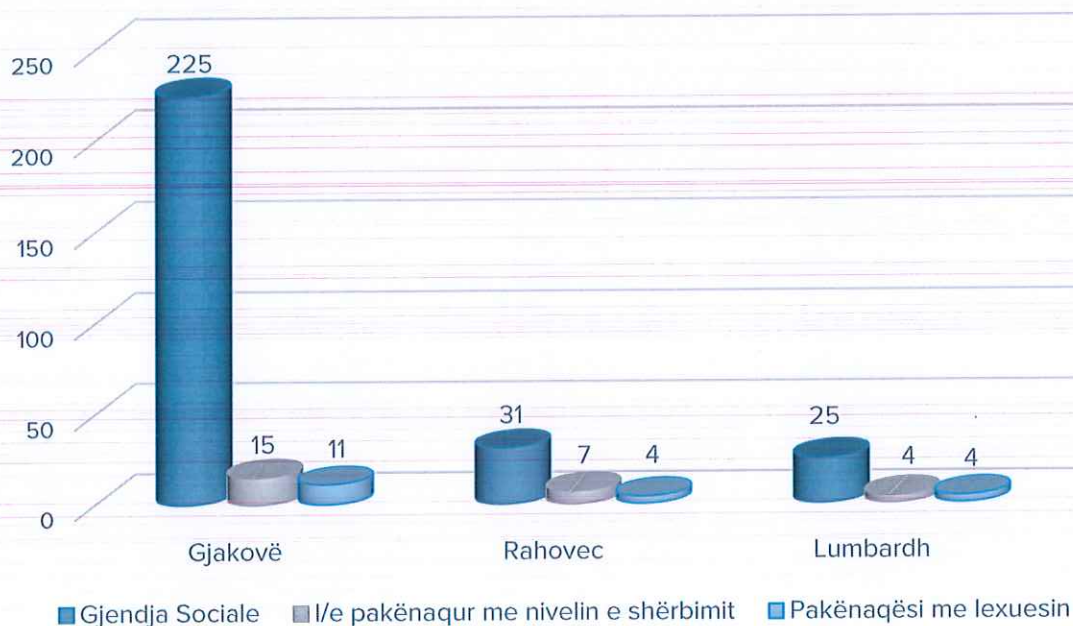


Figura 11. Arsyet për mospagesë

#### 4.8. Procedura e përmbarimit në rast të mos pagesës

Në këtë seksion kemi trajtuar perceptimin e konsumatorëve lidhur me zbatimin e procedurës së përmbarimit në rast të mos pagesës. Nga totali prej 2,585 të anketuarve, 92.03% kanë deklaruar se janë të informuar ose e konfirmojnë ekzistencën e kësaj procedure, ndërsa 7.97% janë shprehur negativisht.

Në Gjakovë, 92.58% e respondentëve janë përgjigjur pozitivisht dhe 7.42% negativisht. Në Rahovec, 92.57% kanë deklaruar "Po" dhe 7.43% "Jo". Në Lumbardh, 88.92% kanë konfirmuar ekzistencën e procedurës, ndërsa 11.08% jo.

Në përgjithësi, niveli i njohjes së procedurës së përmbarimit paraqitet i lartë në të gjitha zonat e përfshira në hulumtim.

Tabela 12. Procedura e përmbarimit në rast të mospagesës

Njësia operative	Po	Jo	Total
Gjakovë	1735	139	1874
	92.58%	7.42%	72.50%
Rahovec	299	24	323
	92.57%	7.43%	12.50%
Lumbardh	345	43	388
	88.92%	11.08%	15.01%
Total	2379	206	2585
	92.03%	7.97%	100.00%

Burimi: Anketimi i konsumatorëve, 2026

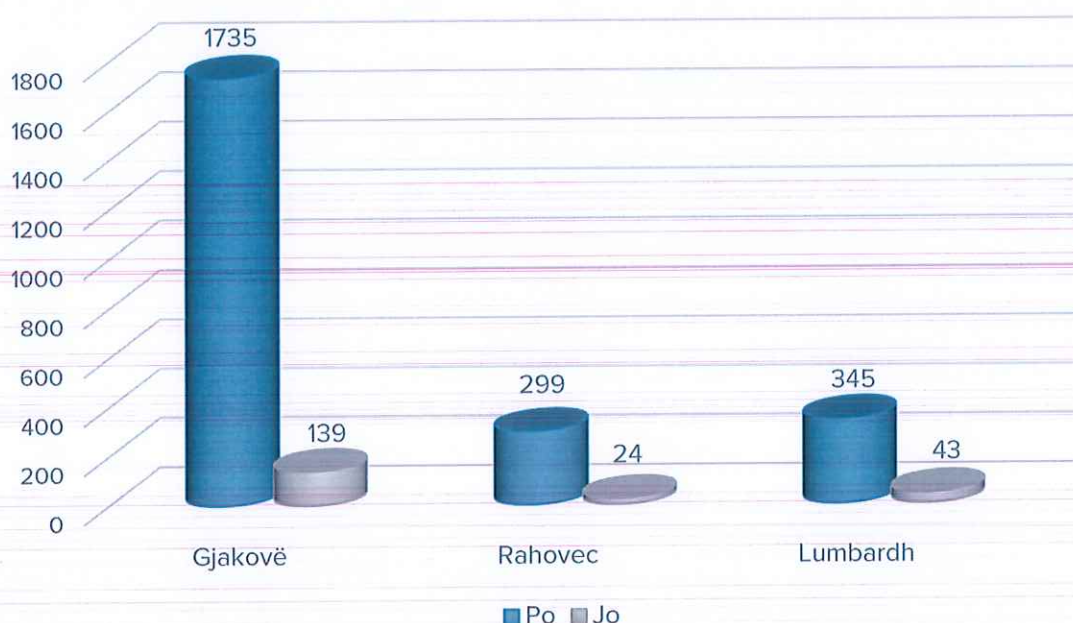


Figura 12. Procedura e përmbarimit në rast të mospagesës

#### 4.9. Njohuritë mbi mundësinë e pagesës së borxhit me këste mujore

Në këtë pjesë kemi trajtuar nivelin e informimit të konsumatorëve lidhur me mundësinë e pagesës së borxhit me këste mujore. Nga 2,585 të anketuar, 87.00% kanë deklaruar se janë të informuar për këtë mundësi, ndërsa 13.00% kanë theksuar se nuk kanë njohuri.

Në Gjakovë, 87.46% e respondentëve janë përgjigjur pozitivisht dhe 12.54% negativisht. Në Rahovec, 90.71% kanë deklaruar se janë të informuar, ndërsa 9.29% jo. Në Lumbardh, 81.70% kanë konfirmuar se kanë njohuri për këtë mundësi, ndërsa 18.30% jo.

Në tërësi, niveli i informimit paraqitet i lartë, megjithatë një pjesë e konsumatorëve ende mbetet e painformuar për këtë opsion.

Tabela 13. Mundësia e pagesës së borxhit me këste mujore

Njësia operative	Po	Jo	Total
Gjakovë	1639	235	1874
	87.46%	12.54%	72.50%
Rahovec	293	30	323
	90.71%	9.29%	12.50%
Lumbardh	317	71	388
	81.70%	18.30%	15.01%
Total	2249	336	2585
	87.00%	13.00%	100.00%

Burimi: Anketimi i konsumatorëve, 2026

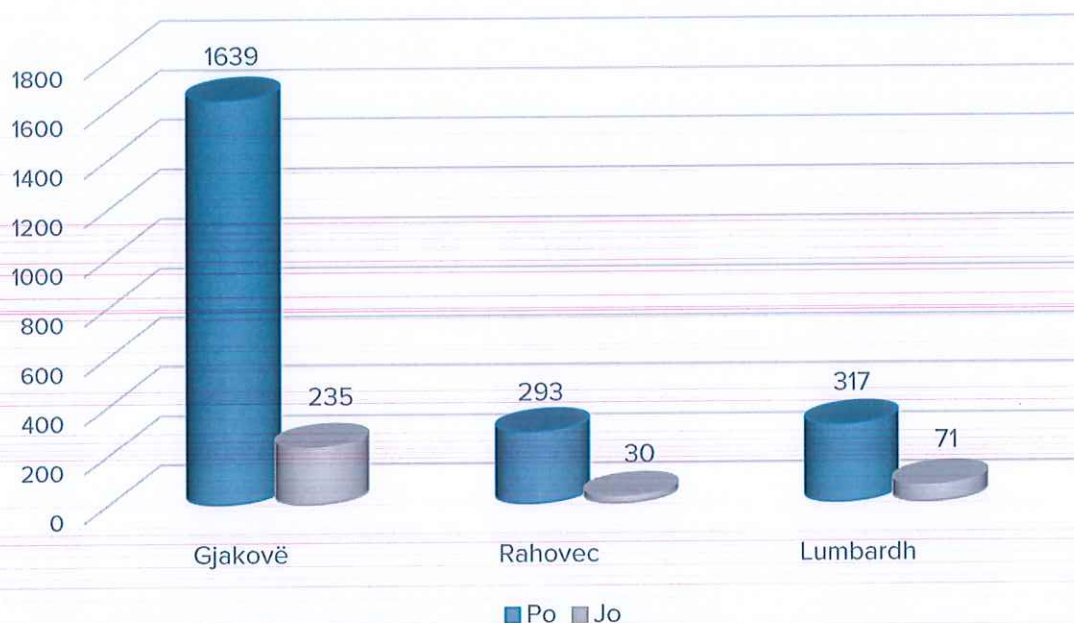


Figura 13. Mundësia e pagesës së borxhit me këste mujore

#### 4.10. Paraqitja e ankesave nga konsumatorët

Në këtë seksion kemi analizuar nëse konsumatorët kanë paraqitur ankesa lidhur me shërbimet e ofruara. Nga 2,585 të anketuar, 13.85% kanë deklaruar se kanë paraqitur ankesë, ndërsa 86.15% kanë theksuar se nuk kanë paraqitur asnjë ankesë.

Në Gjakovë, 12.11% e respondentëve kanë pohuar se kanë paraqitur ankesë, ndërsa 87.89% jo. Në Rahovec, 17.65% kanë deklaruar se kanë bërë ankesë dhe 82.35% jo. Në Lumbardh, 19.07% janë përgjigjur pozitivisht dhe 80.93% negativisht.

Në përgjithësi, shumica dërrmuese e konsumatorëve nuk kanë paraqitur ankesa, çka tregon një nivel relativisht të qëndrueshëm të kënaqshmërisë me shërbimet e ofruara.

Tabela 14. Ankesat e konsumatorëve

Njësia operative	Po	Jo	Total
Gjakovë	227	1647	1874
	12.11%	87.89%	72.50%
Rahovec	57	266	323
	17.65%	82.35%	12.50%
Lumbardh	74	314	388
	19.07%	80.93%	15.01%
Total	358	2227	2585
	13.85%	86.15%	100.00%

Burimi: Anketimi i konsumatorëve, 2026

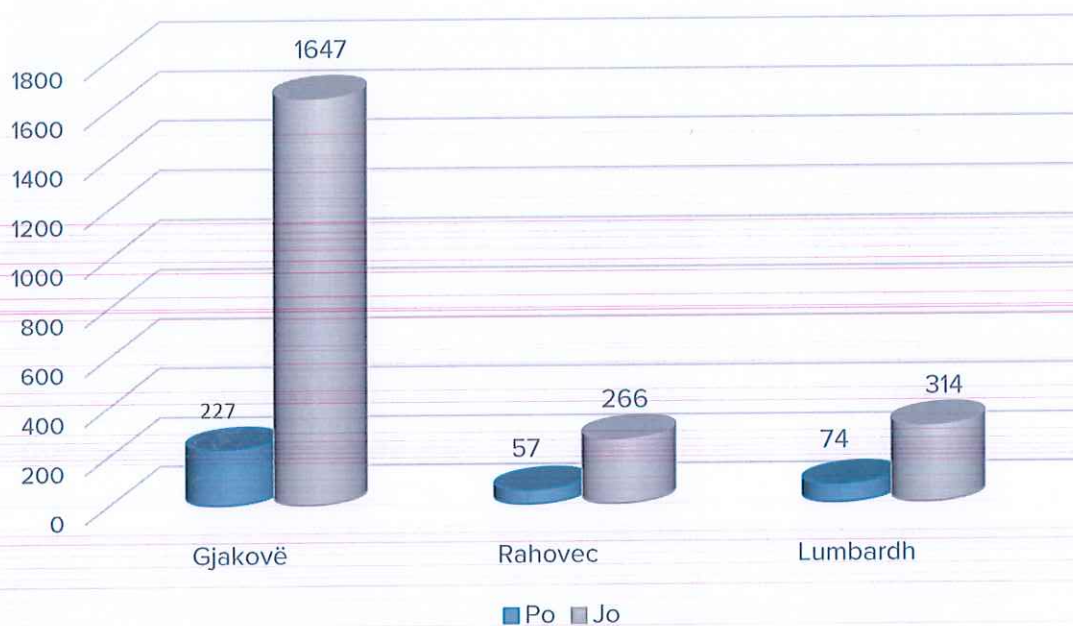


Figura 14. Ankesat e konsumatorëve

#### 4.11. Kënaqshmëria e konsumatorëve lidhur me efikasitetin e zgjidhjes së ankesave/kërkesave

Për të vlerësuar cilësinë e trajtimit të ankesave dhe kërkesave, kemi analizuar përgjigjet e atyre konsumatorëve që kanë deklaruar se kanë paraqitur ankesë. Nga 358 respondentë, 85.47% janë shprehur shumë të kënaqur me efikasitetin e zgjidhjes, 7.54% mesatarisht të kënaqur dhe 6.98% aspak të kënaqur.

Në Gjakovë, 85.46% janë shprehur shumë të kënaqur, 5.73% mesatarisht të kënaqur dhe 8.81% aspak të kënaqur. Në Rahovec, 82.46% kanë deklaruar se janë shumë të kënaqur, ndërsa pjesa tjetër janë shprehur mesatarisht ose aspak të kënaqur. Në Lumbardh, 87.84% kanë vlerësuar pozitivisht zgjidhjen e ankesave.

Në përgjithësi, vlerësimi i kësaj kategorie të konsumatorëve paraqitet në nivel të lartë, duke reflektuar një perceptim pozitiv për efikasitetin e trajtimit të ankesave dhe kërkesave.

Tabela 15. Kënaqshmëria e konsumatorëve lidhur me efikasitetin e zgjidhjes së ankesave/kërkesave

Njësia operative	Shumë të kënaqur	Mesatarisht të kënaqur	Aspak të kënaqur	Total
Gjakovë	194	13	20	227
	85.46%	5.73%	8.81%	63.41%
Rahovec	47	9	1	57
	82.46%	15.79%	1.75%	15.92%
Lumbardh	65	5	4	74
	87.84%	6.76%	5.41%	20.67%
Total	306	27	25	358
	85.47%	7.54%	6.98%	100.00%

Burimi: Anketimi i konsumatorëve, 2026

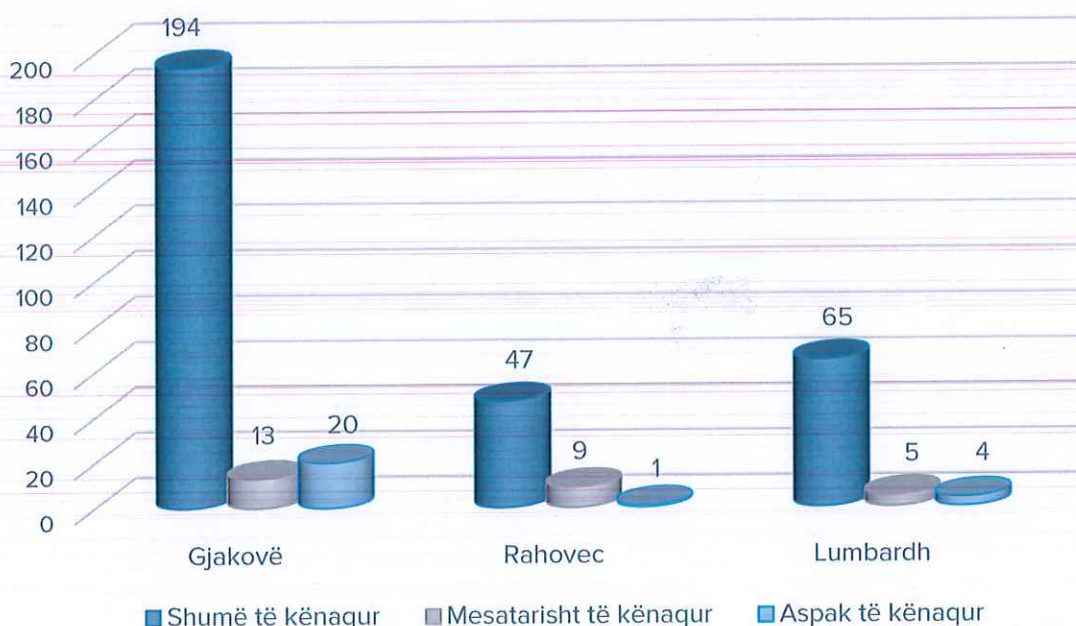


Figura 15. Kënaqshmëria e konsumatorëve lidhur me efikasitetin e zgjidhjes së ankesave/kërkesave

#### 4.12. Kënaqshmëria e konsumatorëve lidhur me efikasitetin e mënjanimit të defekteve

Në këtë pjesë kemi vlerësuar perceptimin e konsumatorëve lidhur me reagimin dhe efikasitetin në mënjanimin e defekteve. Nga totali prej 2,585 të anketuarve, 88.67% janë shprehur pozitivisht, ndërsa 11.33% janë përgjigjur negativisht.

Në Gjakovë, 88.90% e respondentëve kanë deklaruar se janë të kënaqur me efikasitetin e mënjanimit të defekteve, ndërsa 11.10% jo. Në Rahovec, 89.47% janë shprehur pozitivisht dhe 10.53% negativisht. Në Lumbardh, 86.86% kanë dhënë përgjigje pozitive dhe 13.14% negative.

Në përgjithësi, vlerësimi i konsumatorëve paraqitet i lartë, duke reflektuar një perceptim pozitiv për ndërhyrjet dhe trajtimin e defekteve në rrjet.

Tabela 16. Kënaqshmëria e konsumatorëve lidhur me efikasitetin e mënjanimit të defekteve

Njësia operative	Po	Jo	Total
Gjakovë	1666	208	1874
	88.90%	11.10%	72.50%
Rahovec	289	34	323
	89.47%	10.53%	12.50%
Lumbardh	337	51	388
	86.86%	13.14%	15.01%
Total	2292	293	2585
	88.67%	11.33%	100.00%

Burimi: Anketimi i konsumatorëve, 2026

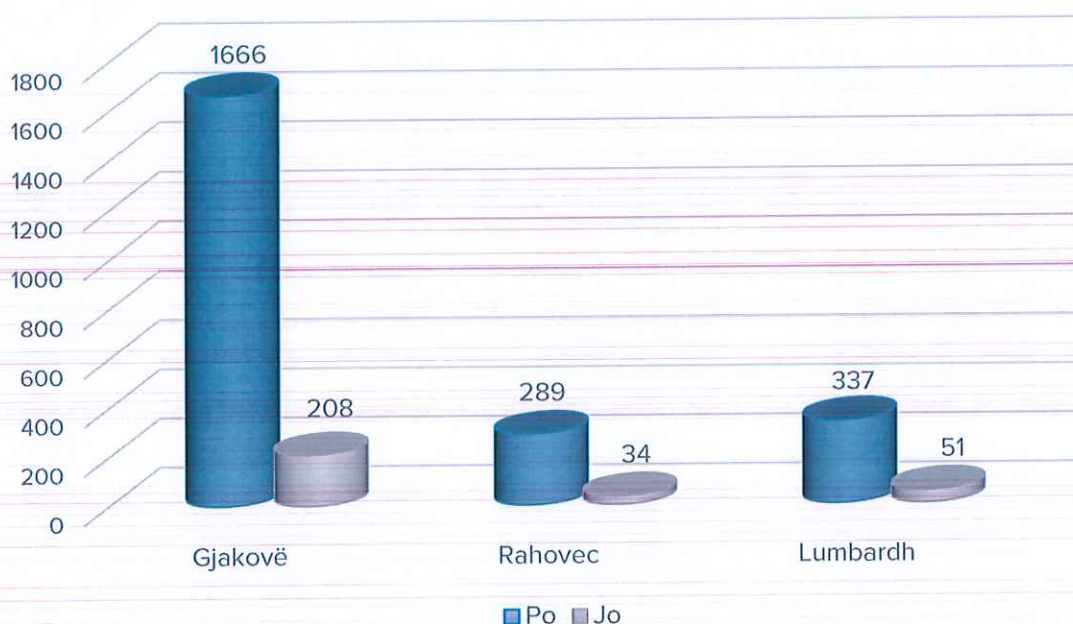


Figura 16. Kënaqshmëria e konsumatorëve lidhur me efikasitetin e mënjanimit të defekteve

#### 4.13. Kontrata e shërbimit me kompaninë

Përmes këtij treguesi kemi vlerësuar nivelin e formalizimit të marrëdhënies ndërmjet konsumatorëve dhe kompanisë. Nga 2,585 të anketuar, 92.88% kanë deklaruar se posedojnë kontratë shërbimi, ndërsa 7.12% kanë theksuar se nuk kanë kontratë.

Në Gjakovë, 93.92% e respondentëve kanë konfirmuar se kanë kontratë dhe 6.08% jo. Në Rahovec, 91.64% janë përgjigjur pozitivisht dhe 8.36% negativisht. Në Lumbardh, 88.92% kanë deklaruar se posedojnë kontratë, ndërsa 11.08% jo.

Në përgjithësi, shkalla e lartë e kontraktimit reflekton një nivel të mirë të rregullimit formal të shërbimeve ndërmjet kompanisë dhe konsumatorëve.

Tabela 17. Kontrata e shërbimit me kompaninë

Njësia operative	Po	Jo	Total
Gjakovë	1760	114	1874
	93.92%	6.08%	72.50%
Rahovec	296	27	323
	91.64%	8.36%	12.50%
Lumbardh	345	43	388
	88.92%	11.08%	15.01%
Total	2401	184	2585
	92.88%	7.12%	100.00%

Burimi: Anketimi i konsumatorëve, 2026

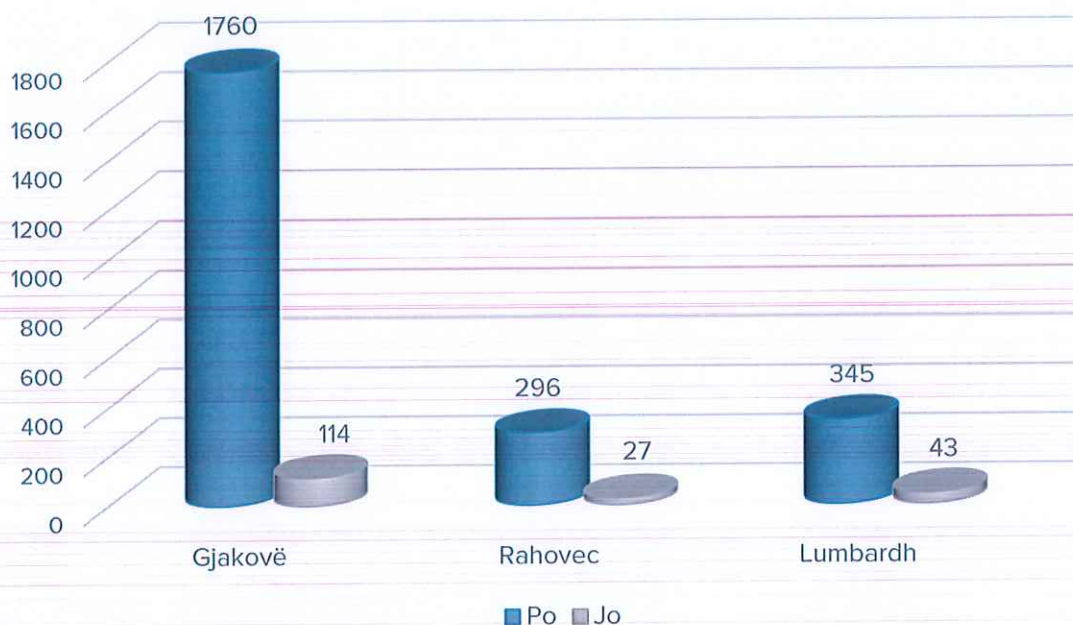


Figura 17. Kontrata e shërbimit me kompaninë

#### 4.14. Njohuritë e konsumatorëve për impiantin e trajtimit të ujërave të ndotura

Në kuadër të vlerësimit të nivelit të informimit publik, kemi përfshirë edhe pyetjen mbi njohuritë e konsumatorëve për impiantin e trajtimit të ujërave të ndotura. Nga gjithsej 2,585 të anketuar, 79.81% kanë deklaruar se kanë njohuri për ekzistencën e impiantit, ndërsa 20.19% kanë theksuar se nuk janë të informuar.

Në Gjakovë, 79.08% e respondentëve janë përgjigjur pozitivisht dhe 20.92% negativisht. Në Rahovec, 83.90% kanë deklaruar se kanë njohuri, ndërsa 16.10% jo. Në Lumbardh, 79.90% kanë konfirmuar se janë të informuar, ndërsa 20.10% jo.

Në tërësi, shumica e konsumatorëve kanë informacion për këtë infrastrukturë të rëndësishme, megjithëse një pjesë mbetet ende e painformuar.

Tabela 18. Njohuritë e konsumatorëve për impiantin e trajtimit të ujërave të ndotura

Njësia operative	Po	Jo	Total
Gjakovë	1482	392	1874
	79.08%	20.92%	72.50%
Rahovec	271	52	323
	83.90%	16.10%	12.50%
Lumbardh	310	78	388
	79.90%	20.10%	15.01%
Total	2063	522	2585
	79.81%	20.19%	100.00%

Burimi: Anketimi i konsumatorëve, 2026

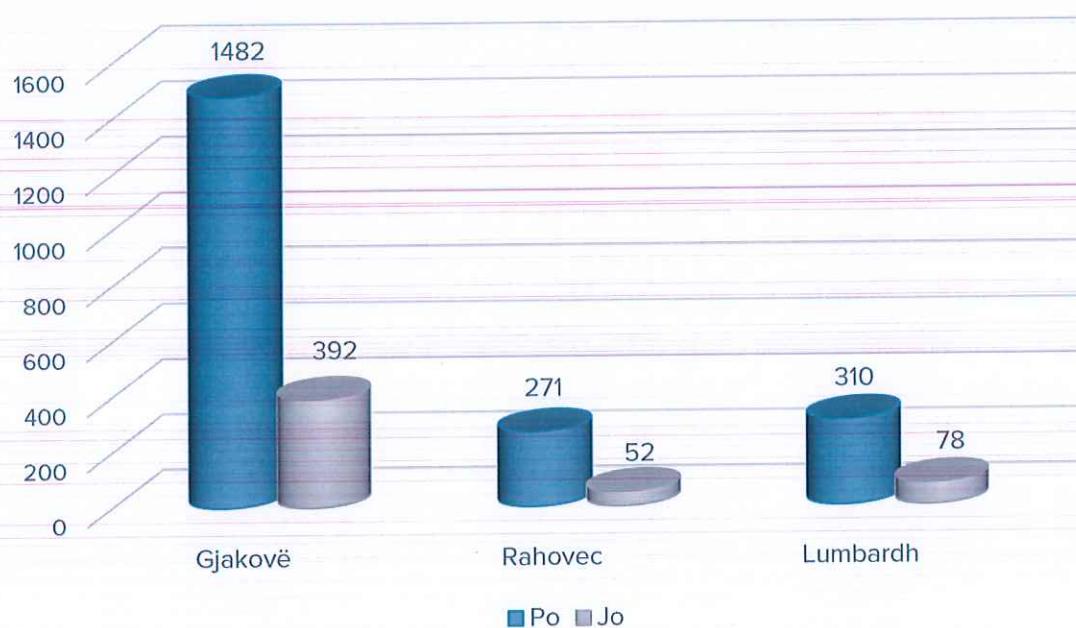


Figura 18. Njohuritë e konsumatorëve për impiantin e trajtimit të ujërave të ndotura

#### 4.15. Ndikimi i impiantit të trajtimit të ujërave të ndotura në shëndetin publik dhe mbrojtjen e ujërave

Në këtë pjesë kemi analizuar perceptimin e konsumatorëve mbi ndikimin e impiantit të trajtimit të ujërave të ndotura në shëndetin publik dhe në mbrojtjen e burimeve ujore. Nga 2,585 të anketuar, 91.61% kanë deklaruar se e vlerësojnë pozitivisht këtë ndikim, ndërsa 8.39% janë shprehur negativisht.

Në Gjakovë, 92.16% e respondentëve kanë pohuar se impianti ka ndikim pozitiv, ndërsa 7.84% jo. Në Rahovec, 91.02% janë përgjigjur pozitivisht dhe 8.98% negativisht. Në Lumbardh, 89.43% kanë deklaruar se impianti ndikon pozitivisht, ndërsa 10.57% nuk e ndajnë këtë qëndrim.

Në përgjithësi, perceptimi i konsumatorëve paraqitet shumë pozitiv, duke reflektuar besim të lartë në rolin e impiantit në mbrojtjen e shëndetit publik dhe mjedisit.

Tabela 19. Informimi mbi ndikimin e impiantit të trajtimit të ujërave të ndotura

Njësia operative	Po	Jo	Total
Gjakovë	1727	147	1874
	92.16%	7.84%	72.50%
Rahovec	294	29	323
	91.02%	8.98%	12.50%
Lumbardh	347	41	388
	89.43%	10.57%	15.01%
Total	2368	217	2585
	91.61%	8.39%	100.00%

Burimi: Anketimi i konsumatorëve, 2026

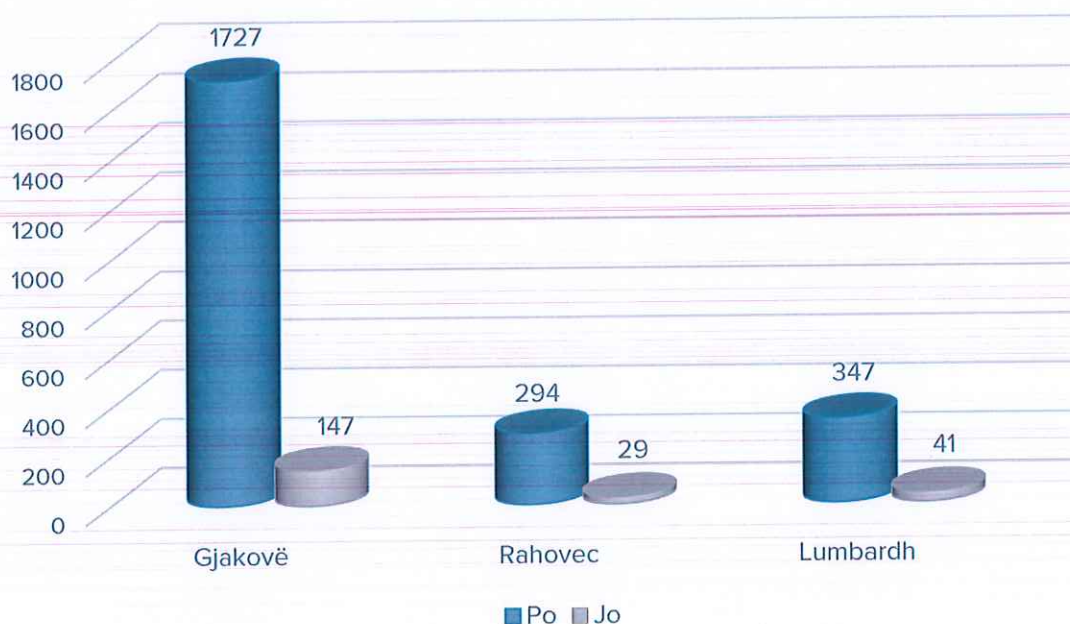


Figura 19. Informimi mbi ndikimin e impiantit të trajtimit të ujërave të ndotura

#### 4.16. Njohuria mbi ekzistencën e web-faqes zyrtare

Shpërndarja e përgjigjeve për këtë pyetje pasqyron nivelin e informimit të konsumatorëve mbi ekzistencën e web-faqes zyrtare të kompanisë. Nga 2,585 të anketuar, 88.59% kanë deklaruar se janë në dijeni për web-faqen, ndërsa 11.41% kanë theksuar se nuk kanë informacion.

Në Gjakovë, 90.93% e respondentëve janë përgjigjur pozitivisht dhe 9.07% negativisht. Në Rahovec, 83.59% kanë deklaruar se janë të informuar, ndërsa 16.41% jo. Në Lumbardh, 81.44% kanë konfirmuar njohurinë mbi web-faqen, ndërsa 18.56% nuk janë të informuar.

Në tërësi, shumica e konsumatorëve janë të informuar për ekzistencën e web-faqes zyrtare, megjithatë mbetet hapësirë për forcim të mëtejshëm të komunikimit dhe promovimit të saj.

Tabela 20. Informimi i konsumatorëve për web-faqen

Njësia operative	Po	Jo	Total
Gjakovë	1704	170	1874
	90.93%	9.07%	72.50%
Rahovec	270	53	323
	83.59%	16.41%	12.50%
Lumbardh	316	72	388
	81.44%	18.56%	15.01%
Total	2290	295	2585
	88.59%	11.41%	100.00%

Burimi: Anketimi i konsumatorëve, 2026

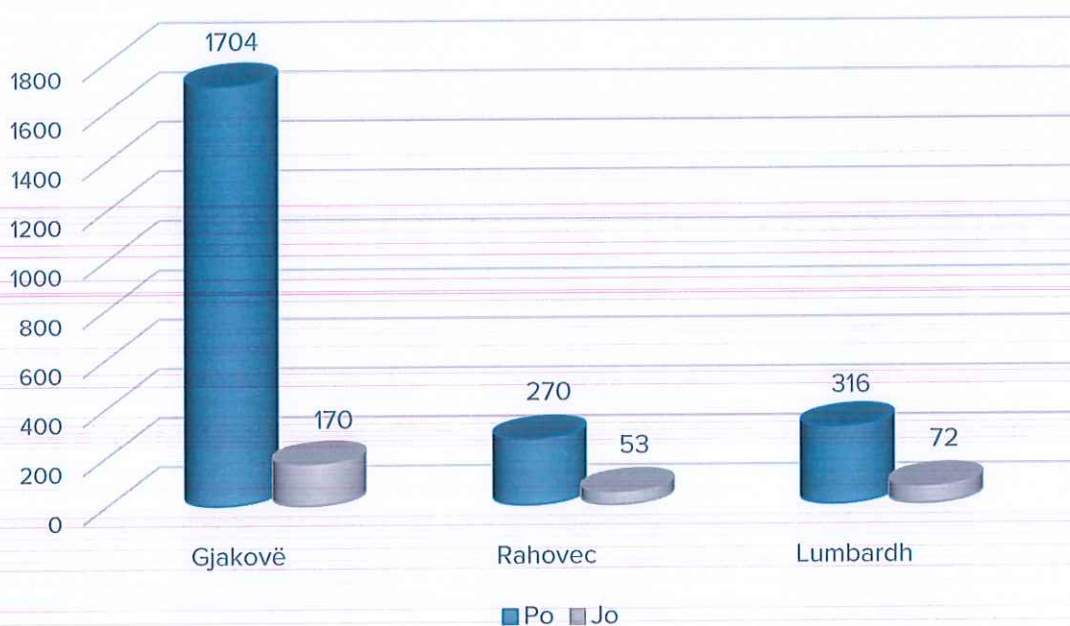


Figura 20. Informimi i konsumatorëve për web-faqen

#### 4.17. Kënaqshmëria e konsumatorëve me publikimin e informacioneve online

Vlerësimi i respondentëve për mënyrën e publikimit të informacioneve online ofron një pasqyrë mbi efektivitetin e komunikimit me publikun. Nga 2,290 të anketuar që kanë deklaruar se janë të informuar për web-faqen, 70.48% janë shprehur shumë të kënaqur, 26.94% mesatarisht të kënaqur dhe 2.58% aspak të kënaqur.

Në Gjakovë, 71.89% e respondentëve janë shumë të kënaqur me publikimin e informacioneve, 26.23% mesatarisht të kënaqur dhe 1.88% aspak të kënaqur. Në Rahovec, 58.89% janë shprehur shumë të kënaqur, 37.04% mesatarisht të kënaqur dhe 4.07% aspak të kënaqur. Në Lumbardh, 72.78% kanë vlerësuar publikimin si shumë të kënaqshëm, 22.15% mesatarisht të kënaqshëm dhe 5.06% aspak të kënaqshëm.

Në përgjithësi, niveli i kënaqshmërisë paraqitet i lartë, me shumicën e konsumatorëve që e vlerësojnë pozitivisht transparencën dhe komunikimin përmes kanaleve online.

Tabela 21. Vlerësimi i konsumatorëve për publikimin e informacioneve online

Njësia operative	Shumë të kënaqur	Mesatarisht të kënaqur	Aspak të kënaqur	Total
Gjakovë	1225	447	32	1704
	71.89%	26.23%	1.88%	74.41%
Rahovec	159	100	11	270
	58.89%	37.04%	4.07%	11.79%
Lumbardh	230	70	16	316
	72.78%	22.15%	5.06%	13.80%
Total	1614	617	59	2290
	70.48%	26.94%	2.58%	100.00%

Burimi: Anketimi i konsumatorëve, 2026

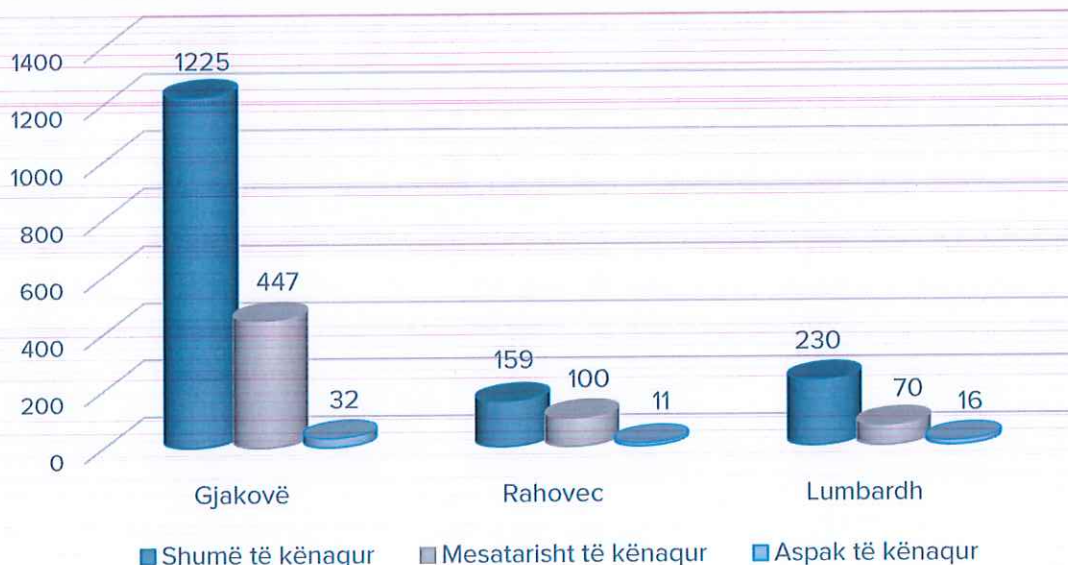


Figura 21. Vlerësimi i konsumatorëve për publikimin e informacioneve online

#### 4.18. Njohuria për Autoritetin Rregullator për Shërbimet e Ujit (ARRU)

Shpërndarja e përgjigjeve lidhur me njohurinë për Autoritetin Rregullator për Shërbimet e Ujit (ARRU) paraqet nivelin e informimit të konsumatorëve mbi rolin e institucionit rregullator. Nga 2,585 të anketuar, 66.46% kanë deklaruar se kanë njohuri për ARRU-n, ndërsa 33.54% janë shprehur se nuk janë të informuar.

Në Gjakovë, 66.54% e respondentëve kanë konfirmuar se kanë njohuri për këtë autoritet, ndërsa 33.46% jo. Në Rahovec, 64.40% janë përgjigjur pozitivisht dhe 35.60% negativisht. Në Lumbardh, 67.78% kanë deklaruar se janë të informuar, ndërsa 32.22% jo.

Në tërësi, niveli i njohurisë paraqitet mesatar në të gjitha njësitë operative, me një pjesë të konsiderueshme të konsumatorëve që ende nuk kanë informacion të plotë për rolin dhe funksionin e autoritetit rregullator.

Tabela 22. Niveli i njohurisë për autoritetin rregullator për shërbimet e ujit (ARRU)

Njësia operative	Po	Jo	Total
Gjakovë	1247	627	1874
	66.54%	33.46%	72.50%
Rahovec	208	115	323
	64.40%	35.60%	12.50%
Lumbardh	263	125	388
	67.78%	32.22%	15.01%
Total	1718	867	2585
	66.46%	33.54%	100.00%

Burimi: Anketimi i konsumatorëve, 2026

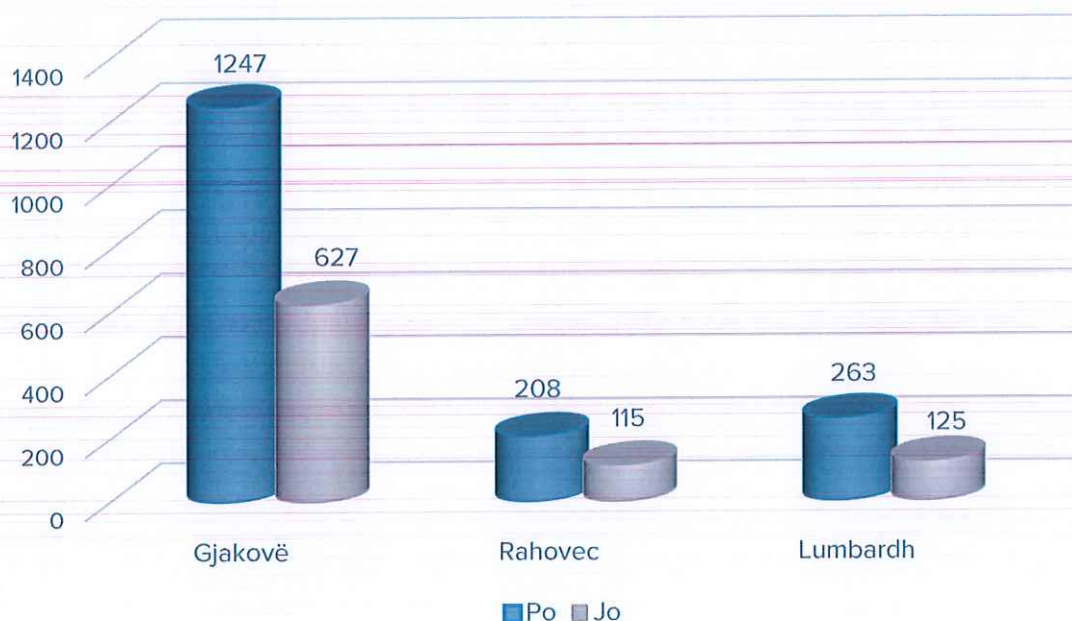


Figura 22. Niveli i njohurisë për autoritetin rregullator për shërbimet e ujit (ARRU)

#### 4.19. Komentet e konsumatorëve mbi shërbimet e ofruara nga K.R.U. Gjakova Sh.A.

Përmes kësaj pyetjeje është paraqitur mendimi i konsumatorëve lidhur me përmirësimet e mundshme në shërbime. Nga 285 respondentë që kanë dhënë koment, 61.05% janë shprehur se janë të kënaqur me shërbimet aktuale, ndërsa pjesa tjetër kanë paraqitur sugjerime konkrete.

29.47% kanë theksuar nevojën për përmirësim të shtypjes së ujit, 7.72% kanë kërkuar çmime më të përballeshme, ndërsa 1.75% kanë sugjeruar përmirësim të cilësisë së ujit.

Në Gjakovë, pjesa më e madhe e respondentëve janë shprehur të kënaqur me shërbimet, ndërsa një numër i konsiderueshëm kanë përmendur shtypjen e ujit si fushë për përmirësim. Në Rahovec dhe në Lumbardh, gjithashtu dominon qëndrimi pozitiv, me një pjesë më të vogël të komenteve që lidhen me çështje teknike apo tarifore.

Në tërësi, shumica e konsumatorëve shprehin kënaqësi me shërbimet, ndërsa sugjerimet e paraqitura lidhen kryesisht me përmirësime operacionale.

Tabela 23. Komentet për përmirësimin e shërbimeve

Njësia operative	Çmimet të jenë më të perballueshme	Të përmiresohet cilesia e ujit	Të përmiresohet shtypja e ujit	Jemi te kenaqur me shërbimet e tyre	Total
Gjakovë	19	2	64	119	204
	9.31%	0.98%	31.37%	58.33%	71.58%
Rahovec	2	1	8	24	35
	5.71%	2.86%	22.86%	68.57%	12.28%
Lumbardh	1	2	12	31	46
	2.17%	4.35%	26.09%	67.39%	16.14%
Total	22	5	84	174	285
	7.72%	1.75%	29.47%	61.05%	100.00%

Burimi: Anketimi i konsumatorëve, 2026

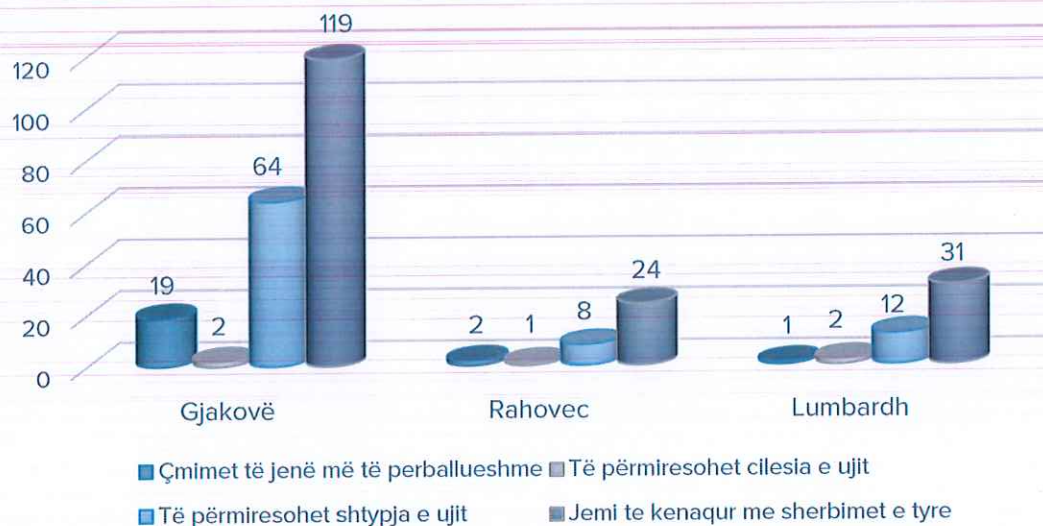


Figura 23. Komentet për përmirësimin e shërbimeve

## 5. SEKTORI I AMVISËRISË

### 5.1. Niveli i kënaqshmërisë me shërbimet e ofruara në sektorin e amvisërisë

Shpërndarja e përgjigjeve në sektorin e amvisërisë pasqyron vlerësimin e konsumatorëve familjarë për shërbimet e ofruara. Nga 2,256 amvisëri të anketuara, 77.26% janë shprehur shumë të kënaqura me shërbimet, 21.05% mesatarisht të kënaqura dhe 1.68% të pakënaqura.

Në Gjakovë, 79.54% e amvisërive janë shumë të kënaqura me shërbimet, 18.76% mesatarisht të kënaqura dhe 1.70% të pakënaqura. Në Rahovec, 63.64% janë shumë të kënaqura, 34.47% mesatarisht të kënaqura dhe 1.89% të pakënaqura. Në Lumbardh, 76.81% e respondentëve janë shprehur shumë të kënaqur, 21.74% mesatarisht të kënaqur dhe 1.45% të pakënaqur.

Në përgjithësi, vlerësimi i amvisërive për shërbimet paraqitet pozitiv, me nivel shumë të ulët të pakënaqësisë në të gjitha njësitë operative.

Tabela 24. Niveli i kënaqshmërisë me shërbimet e ofruara në sektorin e amvisërisë

Njësia operative	Shumë të kënaqur	Mesatarisht të kënaqur	Të pakënaqur	Total
Gjakovë	1310	309	28	1647
	79.54%	18.76%	1.70%	73.01%
Rahovec	168	91	5	264
	63.64%	34.47%	1.89%	11.70%
Lumbardh	265	75	5	345
	76.81%	21.74%	1.45%	15.29%
Total	1743	475	38	2256
	77.26%	21.05%	1.68%	100.00%

Burimi: Anketimi i konsumatorëve, 2026

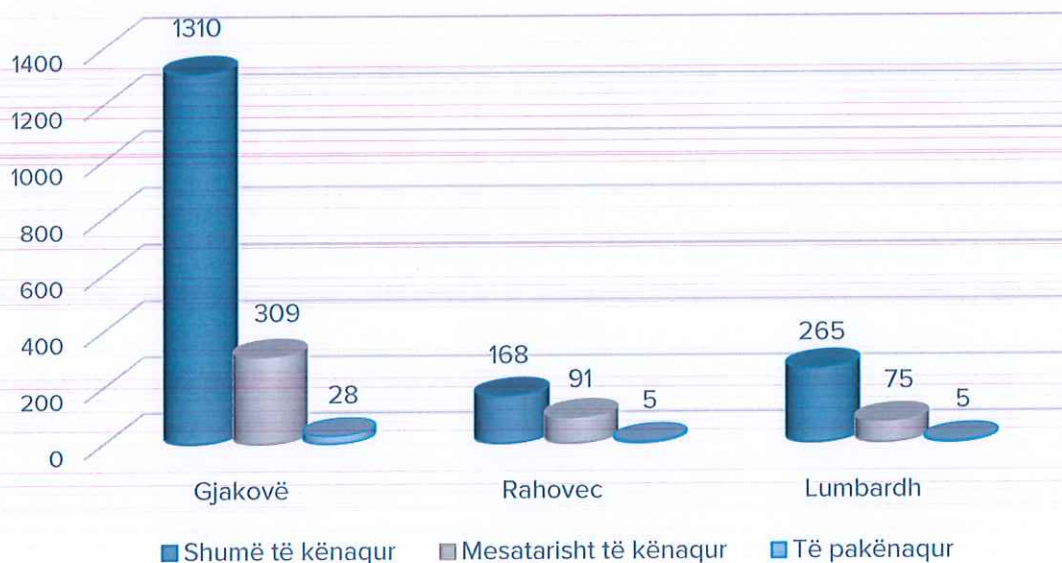


Figura 24. Niveli i kënaqshmërisë me shërbimet e ofruara në sektorin e amvisërisë

## 5.2. Vlerësimi i tarifave të shërbimeve nga konsumatorët në sektorin e amvisërisë

Të dhënat e paraqitura për sektorin e amvisërisë ofrojnë një pasqyrë mbi perceptimin e familjeve lidhur me nivelin e tarifave. Nga 2,256 amvisëri të anketuara, 69.02% i konsiderojnë tarifat të përballeshme, 19.81% i vlerësojnë si të ulëta, ndërsa 11.17% si të larta.

Në Gjakovë, 65.03% e amvisërive i cilësojnë tarifat si të përballeshme, 22.53% si të ulëta dhe 12.45% si të larta. Në Rahovec, 74.24% i konsiderojnë tarifat të përballeshme, 16.29% si të ulëta dhe 9.47% si të larta. Në Lumbardh, 84.06% janë shprehur se tarifat janë të përballeshme, 9.57% si të ulëta dhe 6.38% si të larta.

Në përgjithësi, qëndrimi dominues në sektorin e amvisërisë është se niveli i tarifave është i pranueshëm për shumicën e konsumatorëve.

Tabela 25. Vlerësimi i tarifave nga konsumatorët në sektorin e amvisërisë

Njësia operative	Të larta	Të përballeshme	Të ulëta	Total
Gjakovë	205	1071	371	1647
	12.45%	65.03%	22.53%	73.01%
Rahovec	25	196	43	264
	9.47%	74.24%	16.29%	11.70%
Lumbardh	22	290	33	345
	6.38%	84.06%	9.57%	15.29%
Total	252	1557	447	2256
	11.17%	69.02%	19.81%	100.00%

Burimi: Anketimi i konsumatorëve, 2026

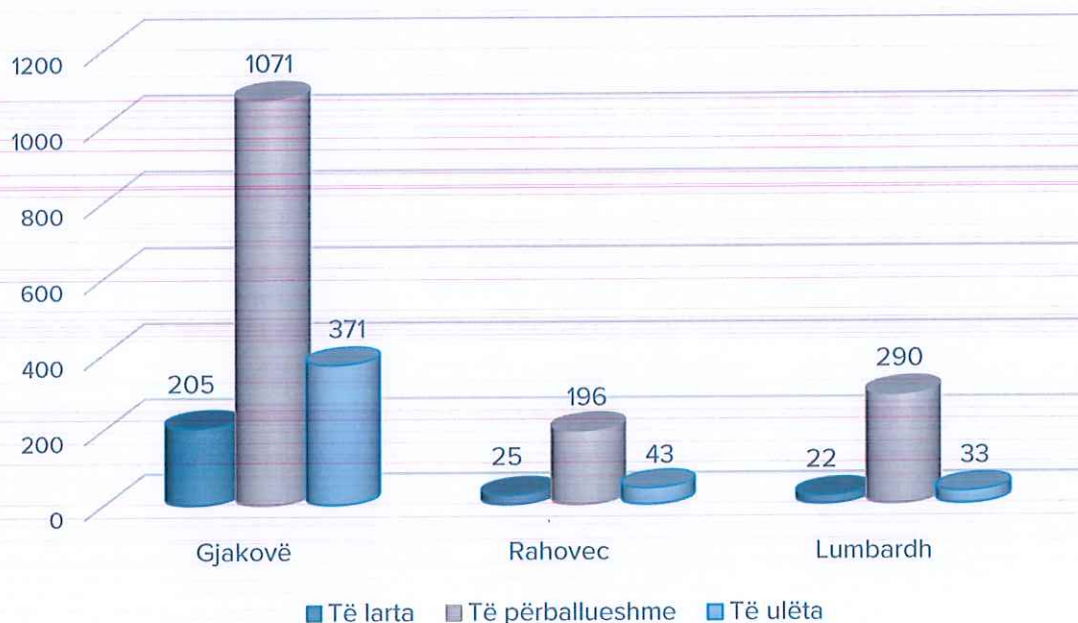


Figura 25. Vlerësimi i tarifave nga konsumatorët në sektorin e amvisërisë

### 5.3. Ujëmatësi në sektorin e amvisërisë

Struktura e përgjigjeve në sektorin e amvisërisë tregon një nivel shumë të lartë të pajisjes me ujëmatës. Nga 2,256 amvisëri të anketuara, 97.92% kanë deklaruar se posedojnë ujëmatës, ndërsa 2.08% janë shprehur se nuk kanë.

Në Gjakovë, 98.00% e amvisërive kanë konfirmuar se janë të pajisura me ujëmatës dhe 2.00% jo. Në Rahovec, 97.73% kanë deklaruar "Po" dhe 2.27% "Jo". Në Lumbardh, 97.68% e respondentëve janë përgjigjur pozitivisht dhe 2.32% negativisht.

Në tërësi, pajisja pothuajse universale me ujëmatës në sektorin e amvisërisë krijon bazë të qëndrueshme për matje të saktë të konsumit dhe për faturim korrekt të shërbimeve.

Tabela 26. Ujëmatësi në sektorin e amvisërisë

Njësia operative	Po	Jo	Total
Gjakovë	1614	33	1647
	98.00%	2.00%	73.01%
Rahovec	258	6	264
	97.73%	2.27%	11.70%
Lumbardh	337	8	345
	97.68%	2.32%	15.29%
Total	2209	47	2256
	97.92%	2.08%	100.00%

Burimi: Anketimi i konsumatorëve, 2026

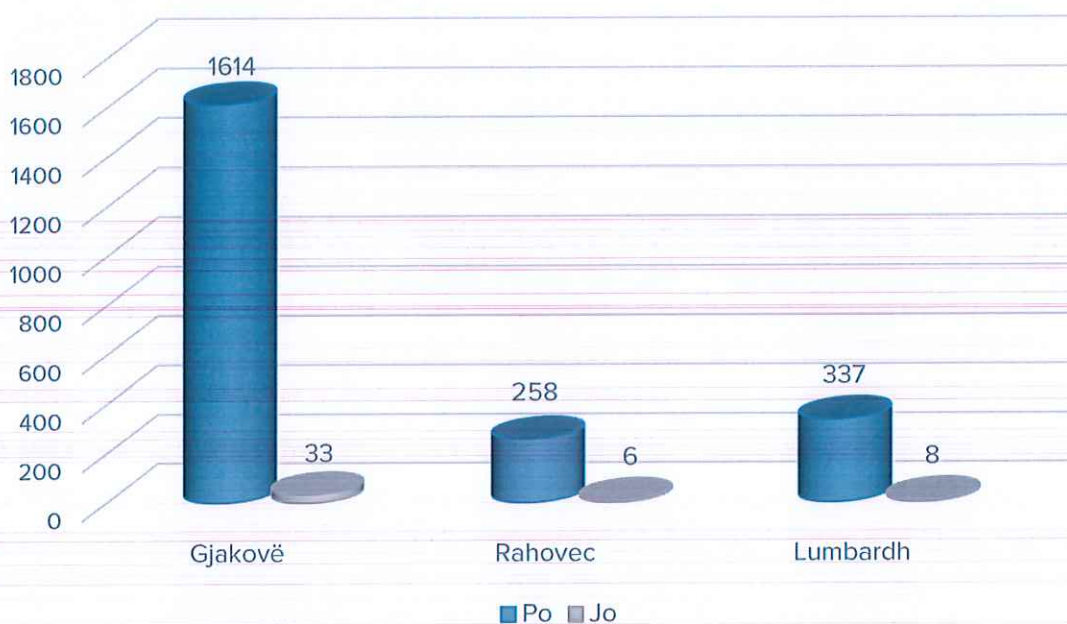


Figura 26. Ujëmatësi në sektorin e amvisërisë

#### 5.4. Leximi i ujëmatësit në sektorin e amvisërisë

Vlerësimi i përgjigjeve në sektorin e amvisërisë lidhur me rregullsinë e leximit të ujëmatësit paraqet një nivel të lartë të realizimit të këtij procesi. Nga 2,209 amvisëri që posedojnë ujëmatës, 93.25% kanë deklaruar se leximi kryhet rregullisht, ndërsa 6.75% kanë theksuar se nuk realizohet në mënyrë të rregullt.

Në Gjakovë, 92.87% e respondentëve janë përgjigjur pozitivisht dhe 7.13% negativisht. Në Rahovec, 95.35% kanë konfirmuar rregullsinë e leximit, ndërsa 4.65% jo. Në Lumbardh, 93.47% janë shprehur se leximi bëhet rregullisht dhe 6.53% jo.

Në përgjithësi, procesi i leximit të ujëmatësve në sektorin e amvisërisë paraqitet i qëndrueshëm dhe në funksion të faturimit korrekt të konsumit.

Tabela 27. Leximi i ujëmatësit në sektorin e amvisërisë

Njësia operative	Po	Jo	Total
Gjakovë	1499	115	1614
	92.87%	7.13%	73.06%
Rahovec	246	12	258
	95.35%	4.65%	11.68%
Lumbardh	315	22	337
	93.47%	6.53%	15.26%
Total	2060	149	2209
	93.25%	6.75%	100.00%

Burimi: Anketimi i konsumatorëve, 2026

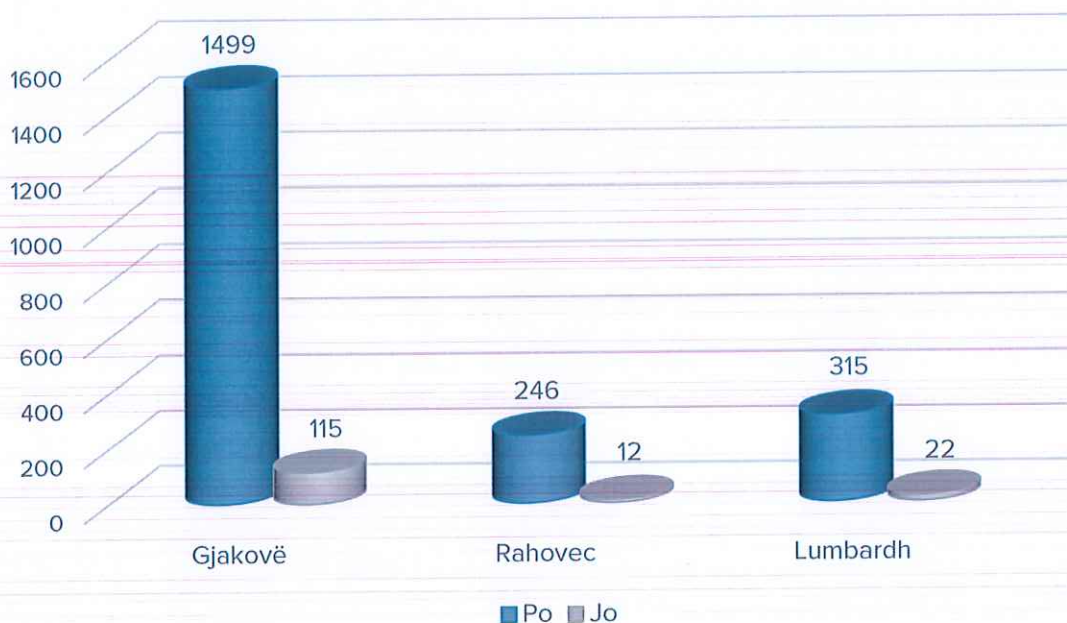


Figura 27. Leximi i ujëmatësit në sektorin e amvisërisë

## 5.5. Rregullsia e pagesës së faturave nga konsumatorët në sektorin e amvisërisë

Shpërndarja e përgjigjeve në sektorin e amvisërisë lidhur me pagesën e faturave tregon një nivel të lartë të rregullsisë. Nga 2,256 amvisëri të anketuara, 88.03% kanë deklaruar se i paguajnë faturat rregullisht, ndërsa 11.97% kanë theksuar se nuk i kryejnë pagesat në mënyrë të rregullt.

Në Gjakovë, 87.31% e amvisërive janë përgjigjur pozitivisht dhe 12.69% negativisht. Në Rahovec, 86.74% kanë deklaruar se i paguajnë faturat me rregull, ndërsa 13.26% jo. Në Lumbardh, 92.46% janë shprehur se i paguajnë rregullisht faturat dhe 7.54% jo.

Në përgjithësi, sektori i amvisërisë paraqet një nivel të qëndrueshëm të përmbushjes së detyrimeve financiare ndaj kompanisë.

Tabela 28. Rregullsia e pagesës së faturave në sektorin e amvisërisë

Njësia operative	Po	Jo	Total
Gjakovë	1438	209	1647
	87.31%	12.69%	73.01%
Rahovec	229	35	264
	86.74%	13.26%	11.70%
Lumbardh	319	26	345
	92.46%	7.54%	15.29%
Total	1986	270	2256
	88.03%	11.97%	100.00%

Burimi: Anketimi i konsumatorëve, 2026

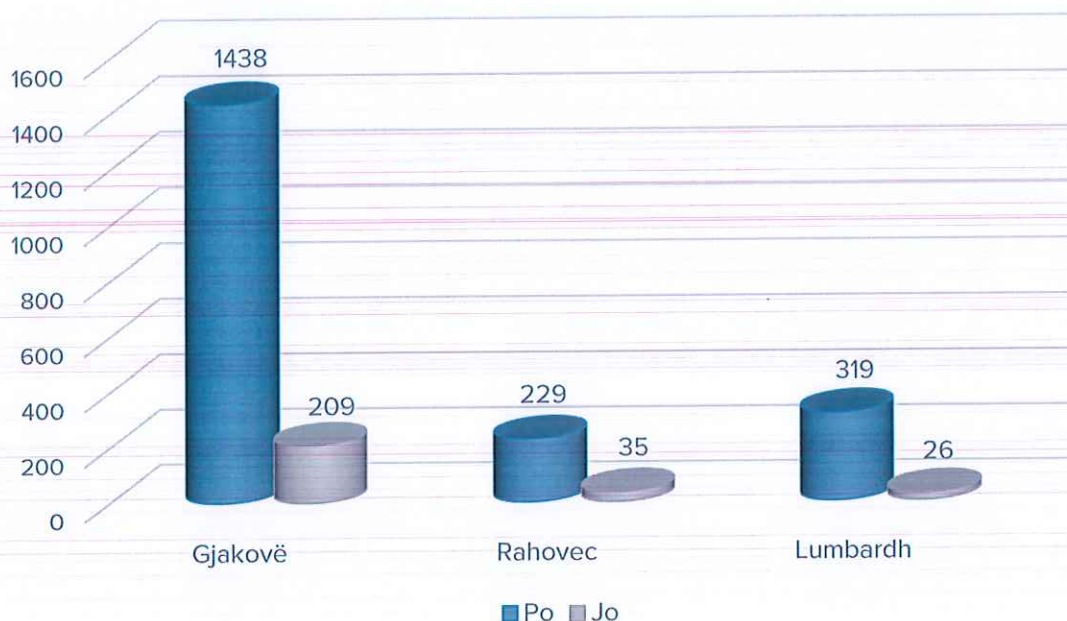


Figura 28. Rregullsia e pagesës së faturave në sektorin e amvisërisë

## 5.6. Arsyet që ndikojnë në vonesën e pagesave në sektorin e amvisërisë

Të dhënat e paraqitura për sektorin e amvisërisë evidentojnë faktorët që ndikojnë në vonesën e pagesave. Nga 270 amvisëri që kanë deklaruar se nuk paguajnë rregullisht faturat, 88.15% e lidhin vonesën me gjendjen sociale.

6.67% kanë theksuar pakënaqësi me nivelin e shërbimit, ndërsa 5.19% e ndërlidhin me pakënaqësi në procesin e leximit të ujëmatësit.

Në Gjakovë, gjendja sociale përbën arsyen kryesore të vonesave, me 91.87% të rasteve. Në Rahovec, 74.29% e respondentëve kanë përmendur të njëjtin faktor. Në Lumbardh, 76.92% kanë deklaruar se vonesat lidhen me gjendjen sociale.

Në përgjithësi, faktorët ekonomikë paraqiten si arsyeja dominuese e vonesave në pagesa në sektorin e amvisërisë, ndërsa arsyet që lidhen me cilësinë e shërbimit mbeten në nivel dukshëm më të ulët.

Tabela 29. Arsyet për mospagesë në sektorin e amvisërisë

Njësia operative	Gjendja Sociale	I/e pakënaqur me nivelin e shërbimit	Pakënaqësi me lexuesin	Total
Gjakovë	192	8	9	209
	91.87%	3.83%	4.31%	77.41%
Rahovec	26	7	2	35
	74.29%	20.00%	5.71%	12.96%
Lumbardh	20	3	3	26
	76.92%	11.54%	11.54%	9.63%
Total	238	18	14	270
	88.15%	6.67%	5.19%	100.00%

Burimi: Anketimi i konsumatorëve, 2026

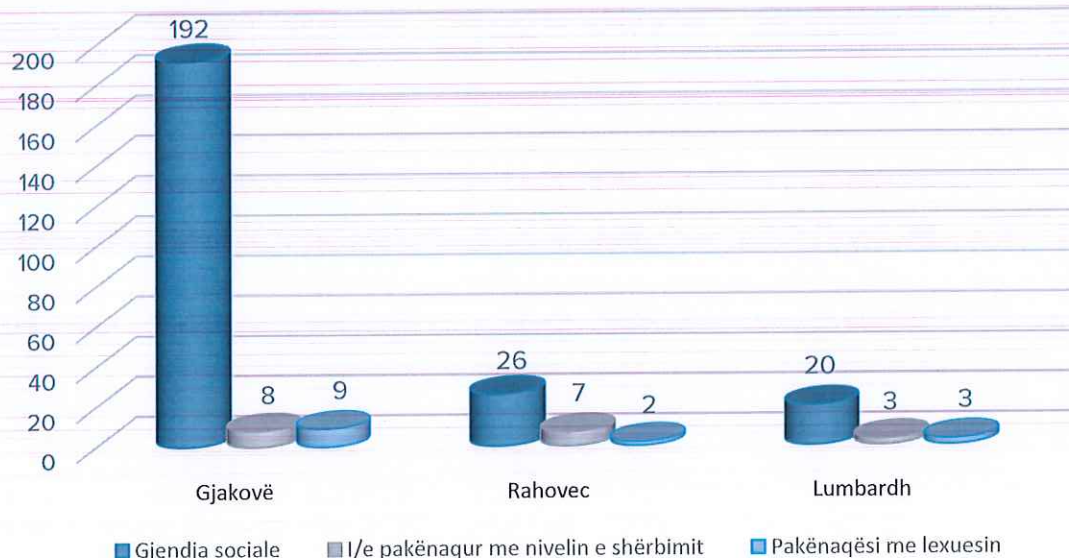


Figura 29. Arsyet për mospagesë në sektorin e amvisërisë

## 5.7. Procedura e përmbarimit në rastet e mos pagesës nga konsumatorët e sektorit të amvisërisë

Shpërndarja e përgjigjeve në sektorin e amvisërisë lidhur me procedurën e përmbarimit tregon një nivel të lartë të njohjes së kësaj procedure. Nga 2,256 amvisëri të anketuara, 92.46% kanë deklaruar se janë në dijeni për procedurën e përmbarimit në rast të mos pagesës, ndërsa 7.54% janë përgjigjur negativisht.

Në Gjakovë, 93.20% e respondentëve kanë konfirmuar njohurinë për këtë procedurë dhe 6.80% jo. Në Rahovec, 93.94% janë përgjigjur pozitivisht dhe 6.06% negativisht. Në Lumbardh, 87.83% kanë deklaruar se janë të informuar, ndërsa 12.17% jo.

Në përgjithësi, shumica dërrmuese e amvisërive janë të informuara për pasojat ligjore në rast të mos pagesës së faturave.

Tabela 30. Procedurat e përmbarimit në rastet e mospagesës nga konsumatorët e sektorit të amvisërisë

Njësia operative	Po	Jo	Total
Gjakovë	1535	112	1647
	93.20%	6.80%	73.01%
Rahovec	248	16	264
	93.94%	6.06%	11.70%
Lumbardh	303	42	345
	87.83%	12.17%	15.29%
Total	2086	170	2256
	92.46%	7.54%	100.00%

Burimi: Anketimi i konsumatorëve, 2026

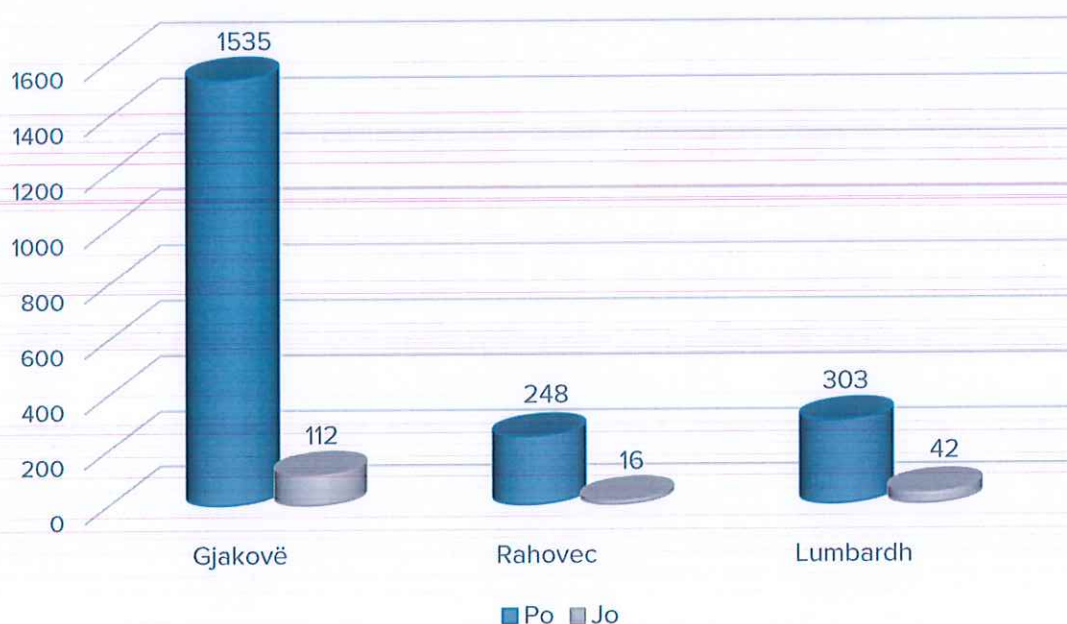


Figura 30. Procedurat e përmbarimit në rastet e mospagesës nga konsumatorët e sektorit të amvisërisë

## 5.8. Njohuritë mbi mundësinë e pagesës së borxhit me këste mujore në sektorin e amvisërisë

Përgjigjet e amvisërive lidhur me mundësinë e pagesës së borxhit me këste mujore pasqyrojnë nivelin e informimit për këtë opsion. Nga 2,256 amvisëri të anketuara, 86.79% kanë deklaruar se janë të informuara për këtë mundësi, ndërsa 13.21% kanë theksuar se nuk kanë njohuri.

Në Gjakovë, 87.55% e respondentëve janë përgjigjur pozitivisht dhe 12.45% negativisht. Në Rahovec, 90.91% kanë konfirmuar se janë të informuar, ndërsa 9.09% jo. Në Lumbardh, 80.00% kanë deklaruar se kanë njohuri për pagesën me këste, ndërsa 20.00% nuk janë të informuar.

Në përgjithësi, shumica e amvisërive janë në dijeni për këtë mundësi, megjithatë një pjesë e tyre mbetet ende e painformuar.

Tabela 31. Procedura e përmbartimit në rast të mospagesës në sektorin e amvisërisë

Njësia operative	Po	Jo	Total
Gjakovë	1442	205	1647
	87.55%	12.45%	73.01%
Rahovec	240	24	264
	90.91%	9.09%	11.70%
Lumbardh	276	69	345
	80.00%	20.00%	15.29%
Total	1958	298	2256
	86.79%	13.21%	100.00%

Burimi: Anketimi i konsumatorëve, 2026

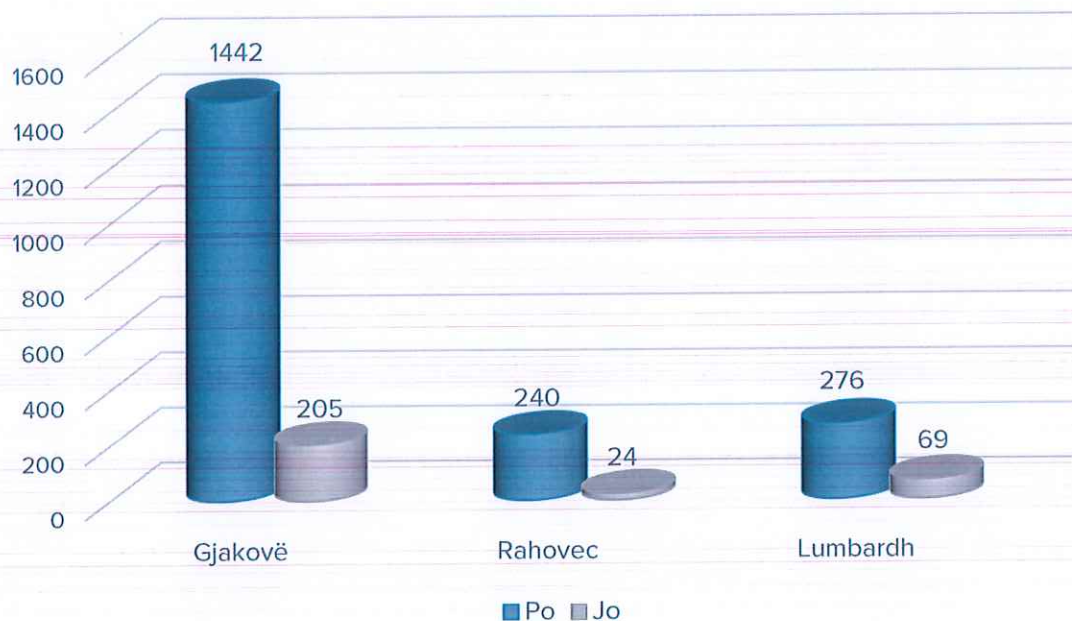


Figura 31. Procedura e përmbartimit në rast të mospagesës në sektorin e amvisërisë

## 5.9. Paraqitja e ankesave nga konsumatorët e sektorit të amvisërisë

Shpërndarja e përgjigjeve në sektorin e amvisërisë lidhur me paraqitjen e ankesave tregon se shumica e konsumatorëve familjarë nuk kanë bërë ankesë. Nga 2,256 amvisëri të anketuara, 12.90% kanë deklaruar se kanë paraqitur ankesë, ndërsa 87.10% janë përgjigjur negativisht.

Në Gjakovë, 11.54% e respondentëve kanë pohuar se kanë bërë ankesë dhe 88.46% jo. Në Rahovec, 17.05% kanë deklaruar se kanë paraqitur ankesë, ndërsa 82.95% jo. Në Lumbardh, 16.23% janë përgjigjur pozitivisht dhe 83.77% negativisht.

Në tërësi, sektori i amvisërisë paraqet nivel të ulët të ankesave, çka reflekton një shkallë relativisht të qëndrueshme të kënaqshmërisë me shërbimet e ofruara.

Tabela 32. Ankesat nga konsumatorët e sektorit të amvisërisë

Njësia operative	Po	Jo	Total
Gjakovë	190	1457	1647
	11.54%	88.46%	73.01%
Rahovec	45	219	264
	17.05%	82.95%	11.70%
Lumbardh	56	289	345
	16.23%	83.77%	15.29%
Total	291	1965	2256
	12.90%	87.10%	100.00%

Burimi: Anketimi i konsumatorëve, 2026

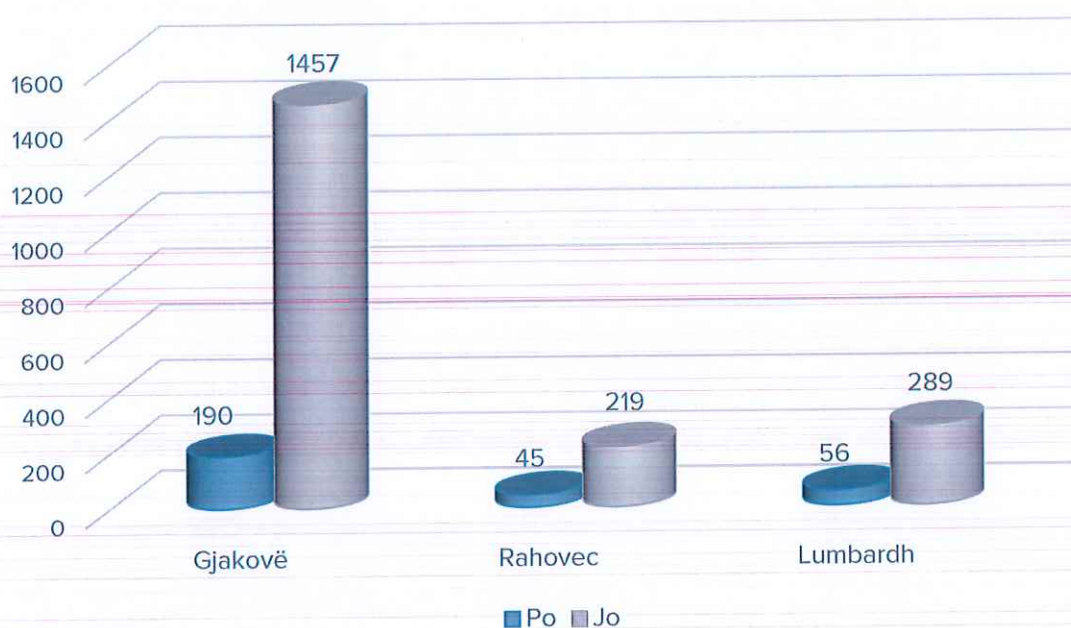


Figura 32. Ankesat nga konsumatorët e sektorit të amvisërisë

## 5.10. Kënaqshmëria e konsumatorëve të sektorit të amvisërisë lidhur me efikasitetin e zgjidhjes së ankesave/kërkesave

Vlerësimi i amvisërive që kanë paraqitur ankesa ofron një pasqyrë mbi mënyrën se si perceptohet trajtimi i tyre. Nga 291 respondentë të këtij sektori që kanë deklaruar se kanë bërë ankesë, 86.94% janë shprehur shumë të kënaqur me efikasitetin e zgjidhjes, 7.22% mesatarisht të kënaqur dhe 5.84% të pakënaqur.

Në Gjakovë, 87.37% e amvisërive janë shprehur shumë të kënaqura, 5.26% mesatarisht të kënaqura dhe 7.37% të pakënaqura. Në Rahovec, 80.00% kanë vlerësuar shumë pozitivisht zgjidhjen e ankesave, ndërsa pjesa tjetër janë shprehur mesatarisht ose të pakënaqur. Në Lumbardh, 91.07% kanë deklaruar se janë shumë të kënaqur me trajtimin e ankesave.

Në përgjithësi, perceptimi i amvisërive për efikasitetin e zgjidhjes së ankesave paraqitet në nivel të lartë, me përqindje të ulët të pakënaqësisë.

Tabela 33. Kënaqshmëria e konsumatorëve të sektorit të amvisërisë lidhur me efikasitetin e zgjidhjes së ankesave/kërkesave

Njësia operative	Shumë të kënaqur	Mesatarisht të kënaqur	Të pakënaqur	Total
Gjakovë	166	10	14	190
	87.37%	5.26%	7.37%	65.29%
Rahovec	36	8	1	45
	80.00%	17.78%	2.22%	15.46%
Lumbardh	51	3	2	56
	91.07%	5.36%	3.57%	19.24%
Total	253	21	17	291
	86.94%	7.22%	5.84%	100.00%

Burimi: Anketimi i konsumatorëve, 2026

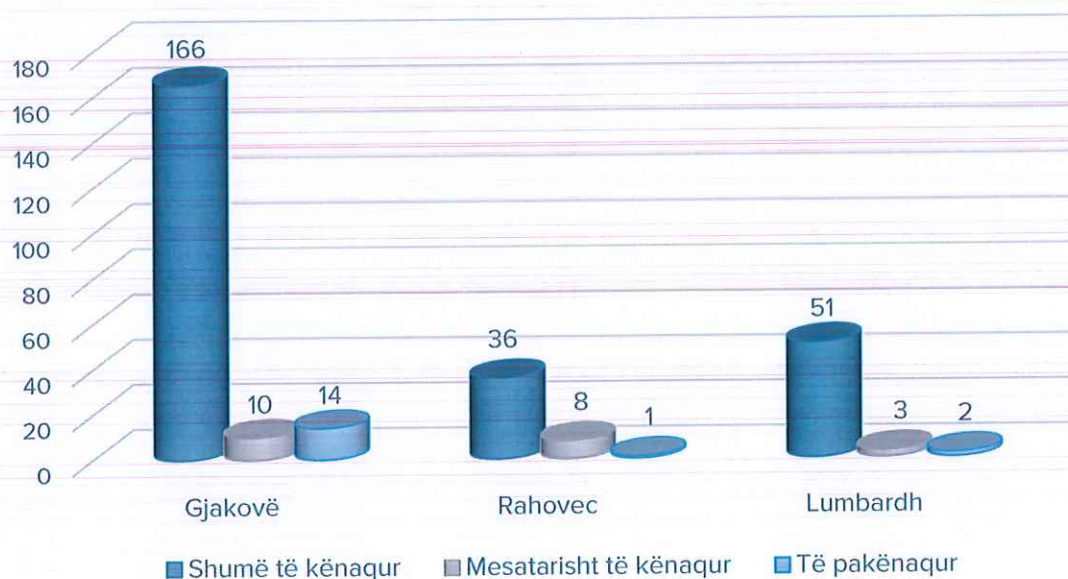


Figura 33. Kënaqshmëria e konsumatorëve të sektorit të amvisërisë lidhur me efikasitetin e zgjidhjes së ankesave/kërkesave

## 5.11. Kënaqshmëria e konsumatorëve lidhur me efikasitetin e mënjanimit të defekteve në sektorin e amvisërisë

Perceptimi i amvisërive për reagimin dhe mënjanimin e defekteve paraqitet në nivel të lartë. Nga 2,256 respondentë të këtij sektori, 88.65% kanë deklaruar se janë të kënaqur me efikasitetin e ndërhyrjeve, ndërsa 11.35% janë shprehur negativisht.

Në Gjakovë, 89.07% e amvisërive janë përgjigjur pozitivisht dhe 10.93% negativisht. Në Rahovec, 89.02% kanë vlerësuar pozitivisht efikasitetin e mënjanimit të defekteve, ndërsa 10.98% jo. Në Lumbardh, 86.38% kanë deklaruar se janë të kënaqur dhe 13.62% të pakënaqur.

Në tërësi, vlerësimi i sektorit të amvisërisë për trajtimin e defekteve paraqitet pozitiv, me një nivel relativisht të ulët të pakënaqësisë.

Tabela 34. Kënaqshmëria e konsumatorëve lidhur me efikasitetin e mënjanimit të defekteve në sektorin e amvisërisë

Njësia operative	Po	Jo	Total
Gjakovë	1467	180	1647
	89.07%	10.93%	73.01%
Rahovec	235	29	264
	89.02%	10.98%	11.70%
Lumbardh	298	47	345
	86.38%	13.62%	15.29%
Total	2000	256	2256
	88.65%	11.35%	100.00%

Burimi: Anketimi i konsumatorëve, 2026

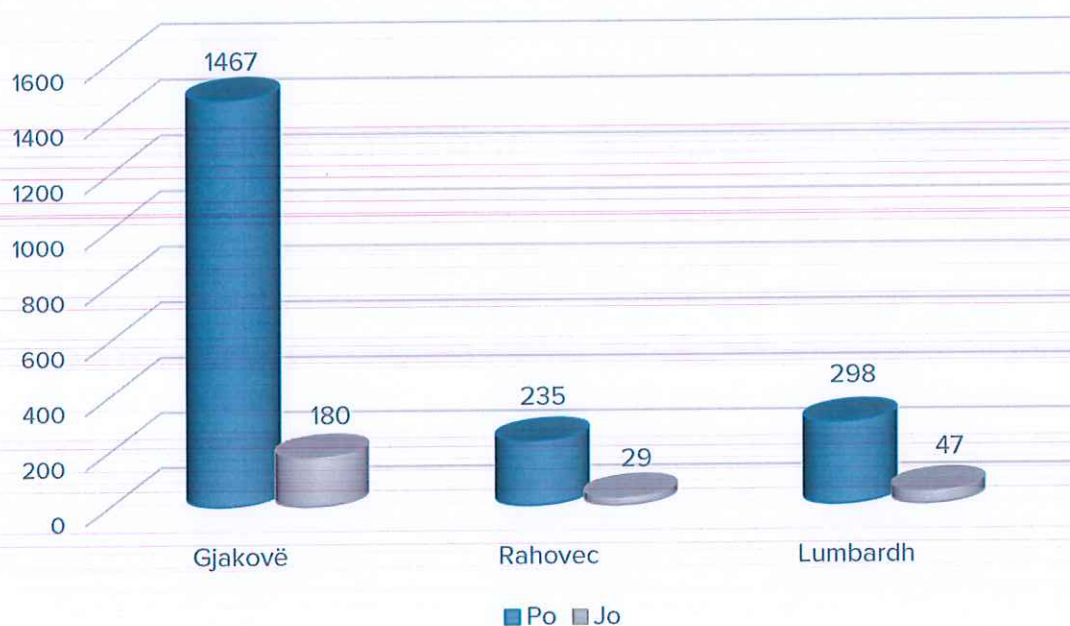


Figura 34. Kënaqshmëria e konsumatorëve lidhur me efikasitetin e mënjanimit të defekteve në sektorin e amvisërisë

## 5.12. Kontrata e shërbimit me kompaninë në sektorin e amvisërisë

Të dhënat e paraqitura për sektorin e amvisërisë tregojnë një nivel të lartë të formalizimit të marrëdhënies kontraktuale me kompaninë. Nga 2,206 amvisëri të anketuara, 92.97% kanë deklaruar se posedojnë kontratë shërbimi, ndërsa 7.03% janë përgjigjur se nuk kanë.

Në Gjakovë, 93.86% e respondentëve kanë konfirmuar ekzistencën e kontratës dhe 6.14% jo. Në Rahovec, 93.18% janë përgjigjur pozitivisht dhe 6.82% negativisht. Në Lumbardh, 88.70% kanë deklaruar se kanë kontratë shërbimi, ndërsa 11.30% jo.

Në përgjithësi, sektori i amvisërisë paraqet shkallë të lartë të kontraktimit, duke reflektuar një marrëdhënie të rregulluar formalisht ndërmjet kompanisë dhe konsumatorëve familjarë.

Tabela 35. Kontrata e shërbimit me kompaninë në sektorin e amvisërisë

Njësia operative	Po	Jo	Total
Gjakovë	1499	98	1597
	93.86%	6.14%	72.39%
Rahovec	246	18	264
	93.18%	6.82%	11.97%
Lumbardh	306	39	345
	88.70%	11.30%	15.64%
Total	2051	155	2206
	92.97%	7.03%	100.00%

Burimi: Anketimi i konsumatorëve, 2026

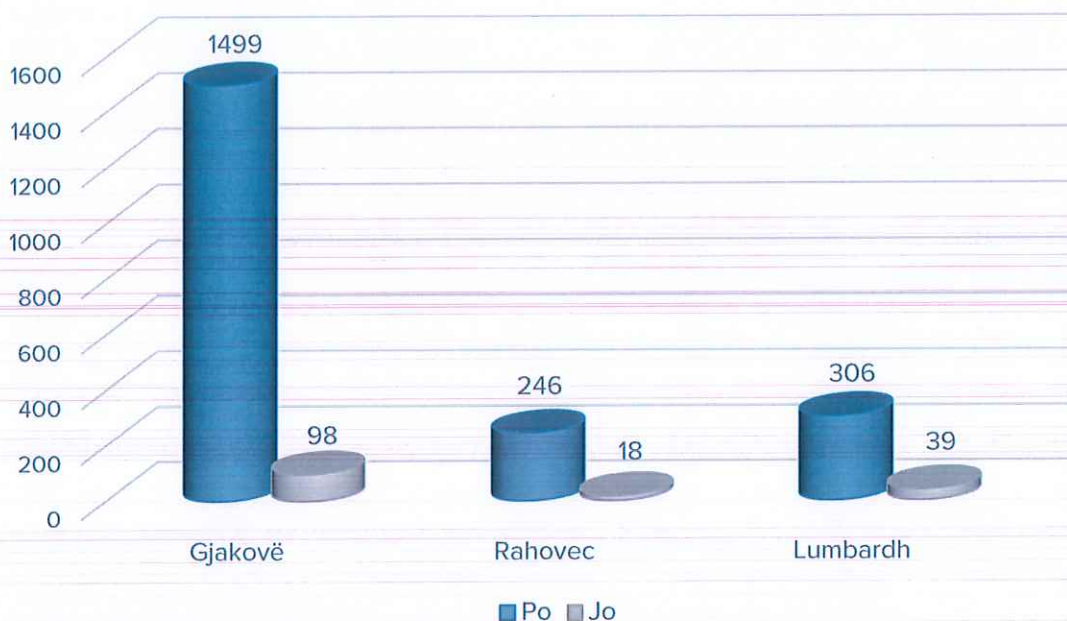


Figura 35. Kontrata e shërbimit me kompaninë në sektorin e amvisërisë

### 5.13. Njohuritë e konsumatorëve të sektorit së amvisërisë për impiantin e trajtimit të ujërave të ndotura

Përgjigjet e amvisërive lidhur me ekzistencën e impiantit të trajtimit të ujërave të ndotura tregojnë nivel të konsiderueshëm të informimit. Nga 2,256 respondentë të këtij sektori, 79.65% kanë deklaruar se kanë njohuri për impiantin, ndërsa 20.35% janë shprehur se nuk janë të informuar.

Në Gjakovë, 78.75% e amvisërive janë përgjigjur pozitivisht dhe 21.25% negativisht. Në Rahovec, 84.47% kanë konfirmuar se kanë njohuri për impiantin, ndërsa 15.53% jo. Në Lumbardh, 80.29% janë shprehur se janë të informuar dhe 19.71% jo.

Në tërësi, shumica e amvisërive janë në dijeni për këtë infrastrukturë, megjithëse një pjesë e tyre mbetet ende e painformuar.

Tabela 36. Njohuritë e konsumatorëve të sektorit së amvisërisë për impiantin e trajtimit të ujërave të ndotura

Njësia operative	Po	Jo	Total
Gjakovë	1297	350	1647
	78.75%	21.25%	73.01%
Rahovec	223	41	264
	84.47%	15.53%	11.70%
Lumbardh	277	68	345
	80.29%	19.71%	15.29%
Total	1797	459	2256
	79.65%	20.35%	100.00%

Burimi: Anketimi i konsumatorëve, 2026

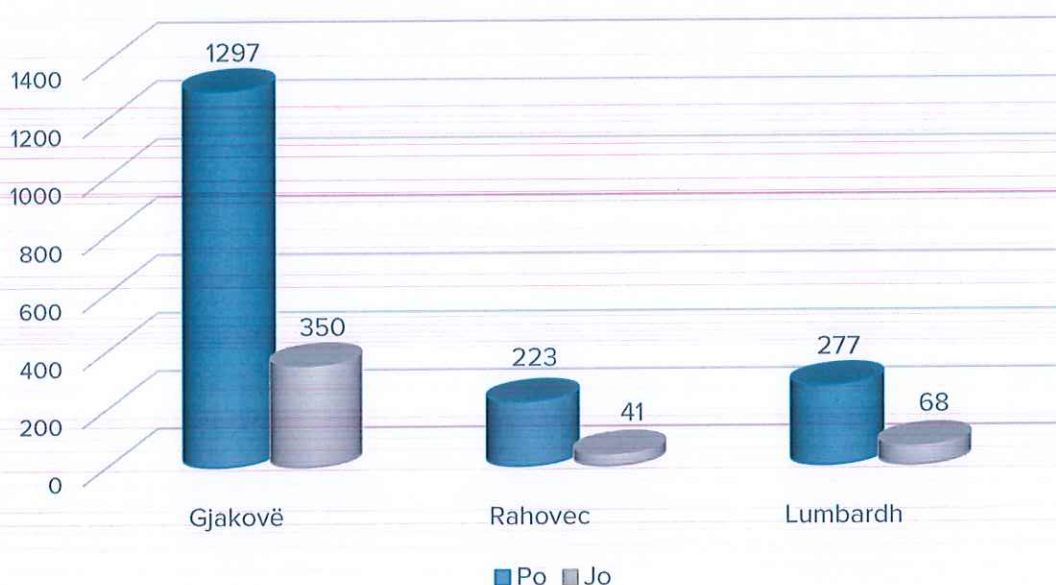


Figura 36. Njohuritë e konsumatorëve të sektorit së amvisërisë për impiantin e trajtimit të ujërave të ndotura

## 5.14. Njohuria e konsumatorëve të sektorit të amvisërisë mbi trajtimin e ujërave të ndotura dhe ndikimin e tij në shëndetin publik

Vlerësimi i përgjigjeve në sektorin e amvisërisë lidhur me trajtimin e ujërave të ndotura dhe ndikimin e tij në shëndetin publik paraqet një qëndrim kryesisht pozitiv. Nga 2,256 amvisëri të anketuara, 91.58% kanë deklaruar se e vlerësojnë pozitivisht këtë ndikim, ndërsa 8.42% janë shprehur negativisht.

Në Gjakovë, 92.35% e respondentëve kanë pohuar se trajtimi i ujërave të ndotura ndikon pozitivisht, ndërsa 7.65% jo. Në Rahovec, 89.77% janë përgjigjur pozitivisht dhe 10.23% negativisht. Në Lumbardh, 89.28% kanë deklaruar se ndikimi është pozitiv, ndërsa 10.72% nuk e ndajnë këtë qëndrim.

Në përgjithësi, perceptimi i amvisërive për rolin e trajtimit të ujërave të ndotura në mbrojtjen e shëndetit publik paraqitet i lartë në të gjitha zonat e përfshira.

Tabela 37. Trajtimi i ujërave të ndotura në sektorin e amvisërisë

Njësia operative	Po	Jo	Total
Gjakovë	1521	126	1647
	92.35%	7.65%	73.01%
Rahovec	237	27	264
	89.77%	10.23%	11.70%
Lumbardh	308	37	345
	89.28%	10.72%	15.29%
Total	2066	190	2256
	91.58%	8.42%	100.00%

Burimi: Anketimi i konsumatorëve, 2026

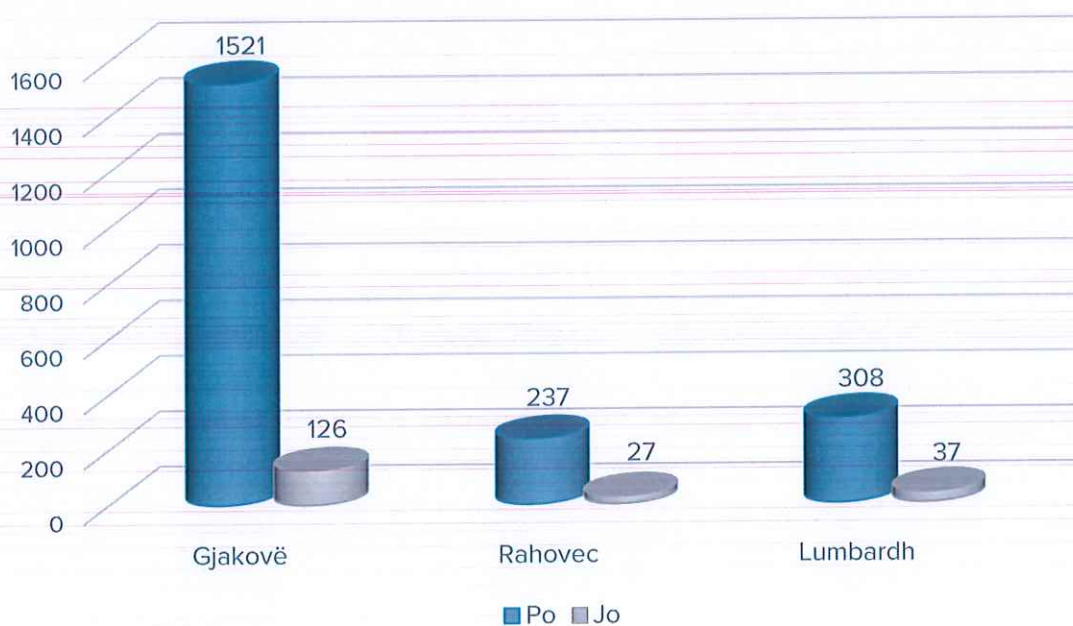


Figura 37. Trajtimi i ujërave të ndotura në sektorin e amvisërisë

## 5.15. Njohuria e konsumatorëve të sektorit të amvisërisë mbi ekzistencën e web-faqes zyrtare

Shpërndarja e përgjigjeve në sektorin e amvisërisë lidhur me ekzistencën e web-faqes zyrtare tregon nivel të lartë të informimit. Nga 2,256 amvisëri të anketuara, 88.70% kanë deklaruar se janë në dijeni për web-faqen e kompanisë, ndërsa 11.30% janë përgjigjur se nuk kanë informacion.

Në Gjakovë, 91.20% e respondentëve janë shprehur se kanë njohuri për web-faqen, ndërsa 8.80% jo. Në Rahovec, 82.95% kanë deklaruar se janë të informuar dhe 17.05% jo. Në Lumbardh, 81.16% kanë konfirmuar njohurinë për web-faqen, ndërsa 18.84% nuk janë të informuar.

Në përgjithësi, shumica e amvisërive janë të informuara për ekzistencën e web-faqes zyrtare, megjithëse një pjesë e tyre mbetet ende jashtë këtij informacioni.

Tabela 38. Informimi i konsumatorëve të sektorit të amvisërisë për web-faqen

Njësia operative	Po	Jo	Total
Gjakovë	1502	145	1647
	91.20%	8.80%	73.01%
Rahovec	219	45	264
	82.95%	17.05%	11.70%
Lumbardh	280	65	345
	81.16%	18.84%	15.29%
Total	2001	255	2256
	88.70%	11.30%	100.00%

Burimi: Anketimi i konsumatorëve, 2026

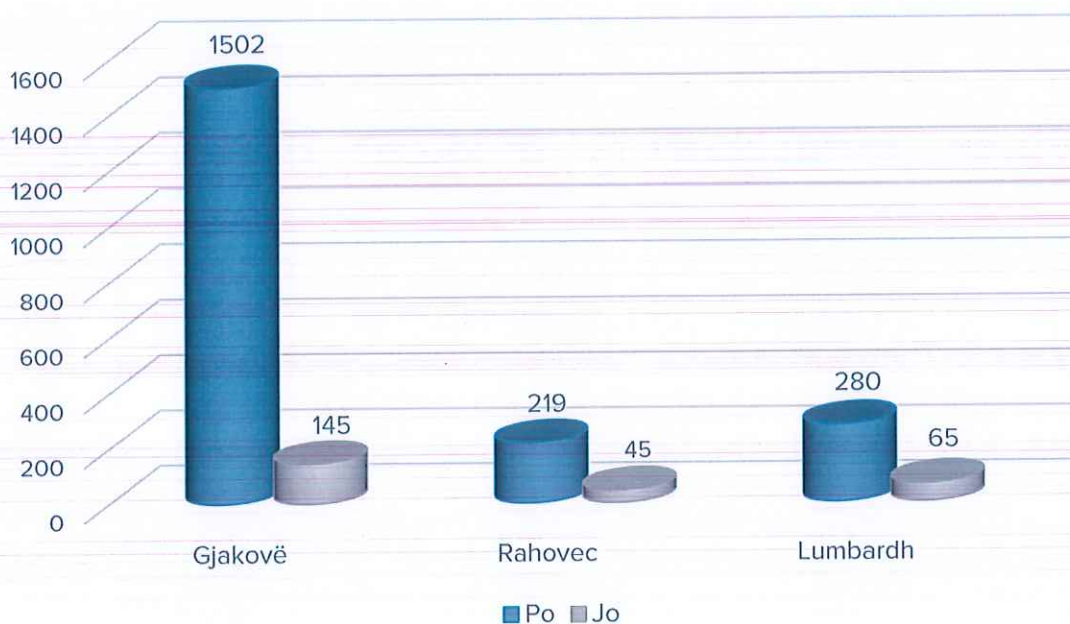


Figura 38. Informimi i konsumatorëve të sektorit të amvisërisë për web-faqen

## 5.16. Kënaqshmëria e konsumatorëve të sektorit të amvisërisë me publikimin e informacioneve online

Vlerësimi i amvisërive lidhur me publikimin e informacioneve në kanalet online paraqet një nivel të lartë kënaqshmërie. Nga 2,001 respondentë të këtij sektori që janë të informuar për web-faqen, 70.56% janë shprehur shumë të kënaqur, 26.99% mesatarisht të kënaqur dhe 2.45% të pakënaqur.

Në Gjakovë, 71.70% e amvisërive janë shumë të kënaqura me publikimin e informacioneve, 26.43% mesatarisht të kënaqura dhe 1.86% të pakënaqura. Në Rahovec, 59.36% janë shumë të kënaqura, 37.44% mesatarisht të kënaqura dhe 3.20% të pakënaqura. Në Lumbardh, 73.21% janë shprehur shumë të kënaqura, 21.79% mesatarisht të kënaqura dhe 5.00% të pakënaqura.

Në përgjithësi, komunikimi përmes web-faqes dhe rrjeteve sociale vlerësohet pozitivisht nga shumica e amvisërive.

Tabela 39. Kënaqshmëria e konsumatorëve të sektorit të amvisërisë me publikimin e informacioneve në web-faqe dhe rrjete sociale

Njësia operative	Shumë të kënaqur	Mesatarisht të kënaqur	Të pakënaqur	Total
Gjakovë	1077	397	28	1502
	71.70%	26.43%	1.86%	75.06%
Rahovec	130	82	7	219
	59.36%	37.44%	3.20%	10.94%
Lumbardh	205	61	14	280
	73.21%	21.79%	5.00%	13.99%
Total	1412	540	49	2001
	70.56%	26.99%	2.45%	100.00%

Burimi: Anketimi i konsumatorëve, 2026

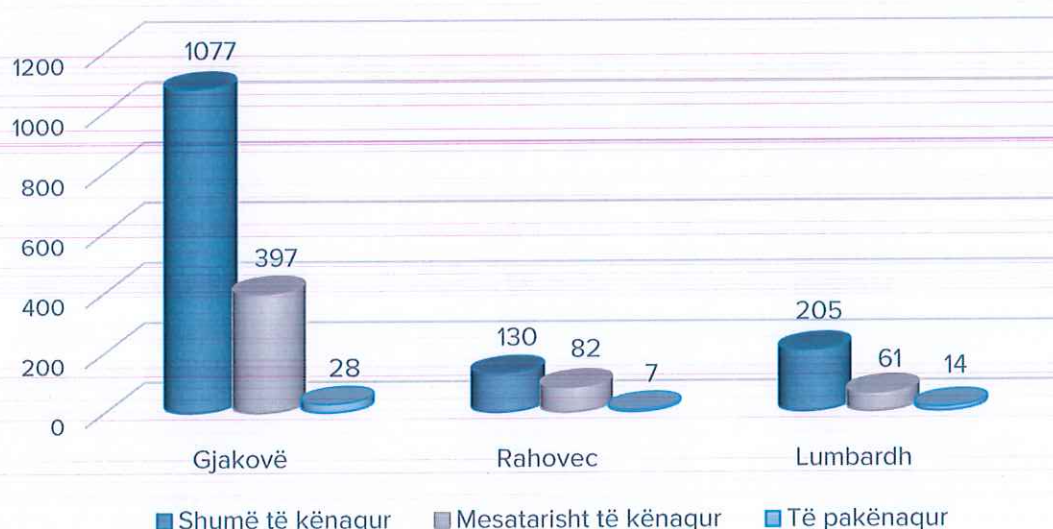


Figura 39. Kënaqshmëria e konsumatorëve të sektorit të amvisërisë me publikimin e informacioneve në web-faqe dhe rrjete sociale

## 5.17. Informimi për Autoritetin Rregullator për shërbimet e ujit në sektorin e amvisërisë

Përgjigjet e amvisërive lidhur me njohurinë për Autoritetin Rregullator për Shërbimet e Ujit (ARRU) tregojnë një nivel mesatar informimi. Nga 2,256 respondentë të këtij sektori, 65.25% kanë deklaruar se kanë njohuri për këtë institucion, ndërsa 34.75% janë shprehur se nuk janë të informuar.

Në Gjakovë, 65.57% e amvisërive kanë konfirmuar se kanë njohuri për ARRU-n, ndërsa 34.43% jo. Në Rahovec, 63.26% janë përgjigjur pozitivisht dhe 36.74% negativisht. Në Lumbardh, 65.22% kanë deklaruar se janë të informuar, ndërsa 34.78% nuk kanë njohuri.

Në tërësi, vërehet se një pjesë e konsiderueshme e amvisërive ende nuk janë të informuara për rolin dhe funksionin e autoritetit rregullator, çka tregon nevojë për rritje të komunikimit institucional në këtë drejtim.

Tabela 40. Informimi për autoritetin rregullator për shërbimet e ujit në sektorin e amvisërisë

Njësia operative	Po	Jo	Totali
Gjakovë	1080	567	1647
	65.57%	34.43%	73.01%
Rahovec	167	97	264
	63.26%	36.74%	11.70%
Lumbardh	225	120	345
	65.22%	34.78%	15.29%
Total	1472	784	2256
	65.25%	34.75%	100.00%

Burimi: Anketimi i konsumatorëve, 2026

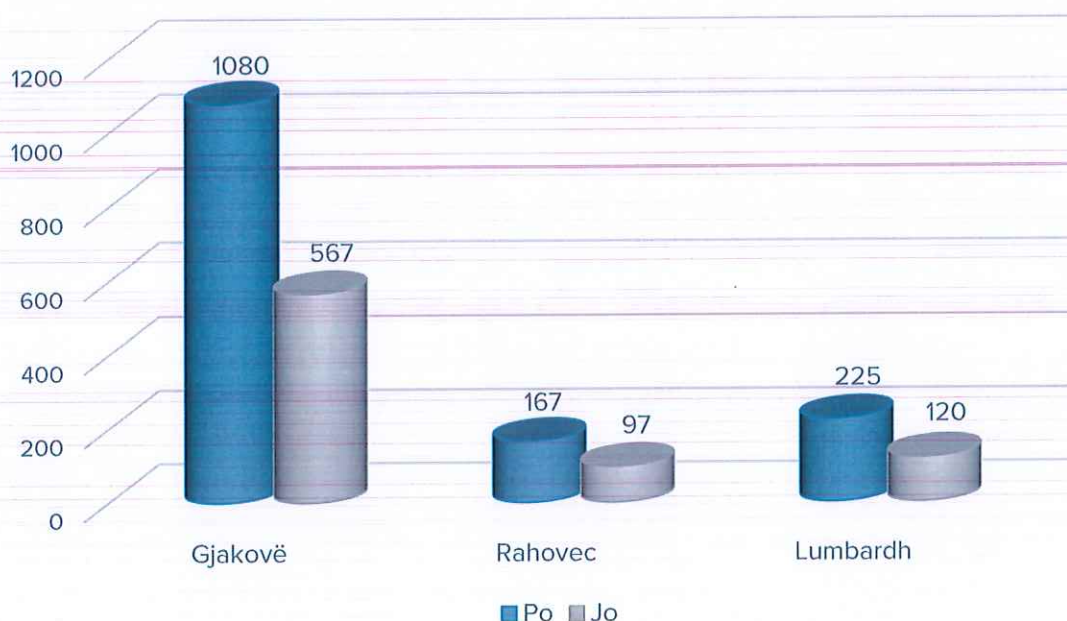


Figura 40. Informimi për autoritetin rregullator për shërbimet e ujit në sektorin e amvisërisë

## 6. SEKTORI I BIZNESEVE DHE INSTITUCIONEVE

### 6.1. Niveli i kënaqshmërisë me shërbimet e ofruara në sektorin e bizneseve/institucioneve

Vlerësimi i bizneseve dhe institucioneve lidhur me shërbimet e ofruara paraqitet përgjithësisht pozitiv. Nga 329 subjekte të anketuara, 67.78% janë shprehur shumë të kënaqura, 27.36% mesatarisht të kënaqura dhe 4.86% të pakënaqura.

Në Gjakovë, 68.72% janë shumë të kënaqura, 25.11% mesatarisht të kënaqura dhe 6.17% të pakënaqura. Në Rahovec, 61.02% janë shumë të kënaqura, 38.98% mesatarisht të kënaqura dhe nuk ka pasur raste të pakënaqësisë. Në Lumbardh, 72.09% janë shprehur shumë të kënaqura, 23.26% mesatarisht të kënaqura dhe 4.65% të pakënaqura.

Në tërësi, sektori i bizneseve/institucioneve paraqet nivel të kënaqshëm të vlerësimit për shërbimet, me përqindje të ulët të pakënaqësisë.

Tabela 41. Niveli i kënaqshmërisë me shërbimet e ofruara në sektorin e bizneseve/institucioneve

Njësia operative	Shumë të kënaqur	Mesatarisht të kënaqur	Të pakënaqur	Totali
Gjakovë	156	57	14	227
	68.72%	25.11%	6.17%	69.00%
Rahovec	36	23	0	59
	61.02%	38.98%	0.00%	17.93%
Lumbardh	31	10	2	43
	72.09%	23.26%	4.65%	13.07%
Total	223	90	16	329
	67.78%	27.36%	4.86%	100.00%

Burimi: Anketimi i konsumatorëve, 2026

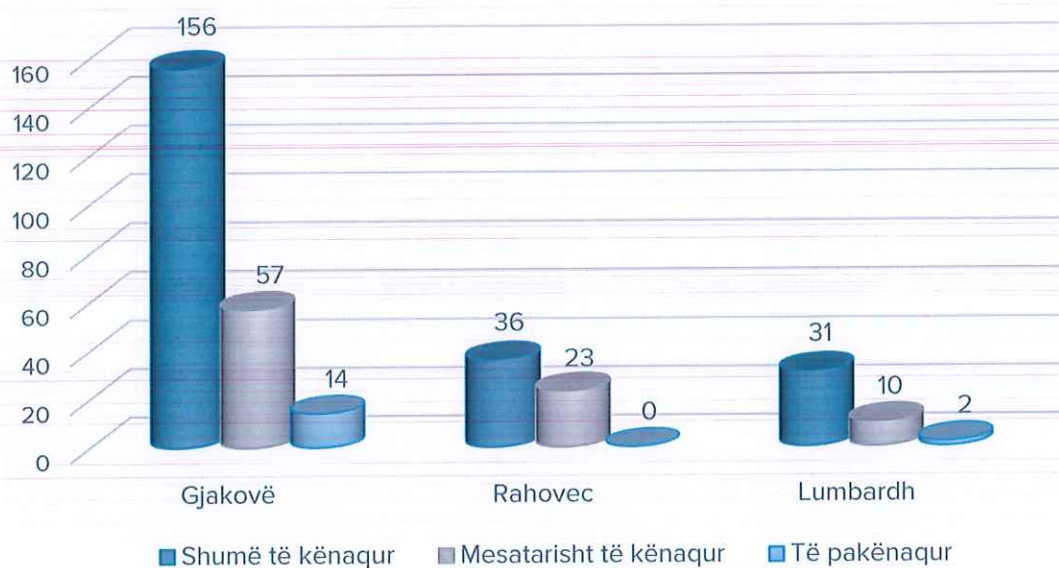


Figura 41. Niveli i kënaqshmërisë me shërbimet e ofruara në sektorin e bizneseve/institucioneve

## 6.2. Vlerësimi i tarifave të shërbimeve nga konsumatorët në sektorin e bizneseve/institucioneve

Perceptimi i këtij sektori për nivelin e tarifave tregon se shumica i konsiderojnë ato të përballueshme. Nga 329 subjekte të anketuara, 72.64% janë shprehur se tarifat janë të përballueshme, 18.24% i vlerësojnë si të larta dhe 9.12% si të ulëta.

Në Gjakovë, 70.04% i konsiderojnë tarifat të përballueshme, 20.26% si të larta dhe 9.69% si të ulëta. Në Rahovec, 77.97% janë shprehur se tarifat janë të përballueshme, 11.86% si të larta dhe 10.17% si të ulëta. Në Lumbardh, 79.07% i konsiderojnë tarifat të përballueshme, 16.28% si të larta dhe 4.65% si të ulëta.

Në përgjithësi, qëndrimi dominues në sektorin e bizneseve/institucioneve është se tarifat janë në nivel të pranueshëm.

Tabela 42. Vlerësimi i tarifave nga konsumatorët në sektorin e bizneseve/institucioneve

Njësia operative	Të larta	Të përballueshme	Të ulëta	Totali
Gjakovë	46	159	22	227
	20.26%	70.04%	9.69%	69.00%
Rahovec	7	46	6	59
	11.86%	77.97%	10.17%	17.93%
Lumbardh	7	34	2	43
	16.28%	79.07%	4.65%	13.07%
Total	60	239	30	329
	18.24%	72.64%	9.12%	100.00%

Burimi: Anketimi i konsumatorëve, 2026

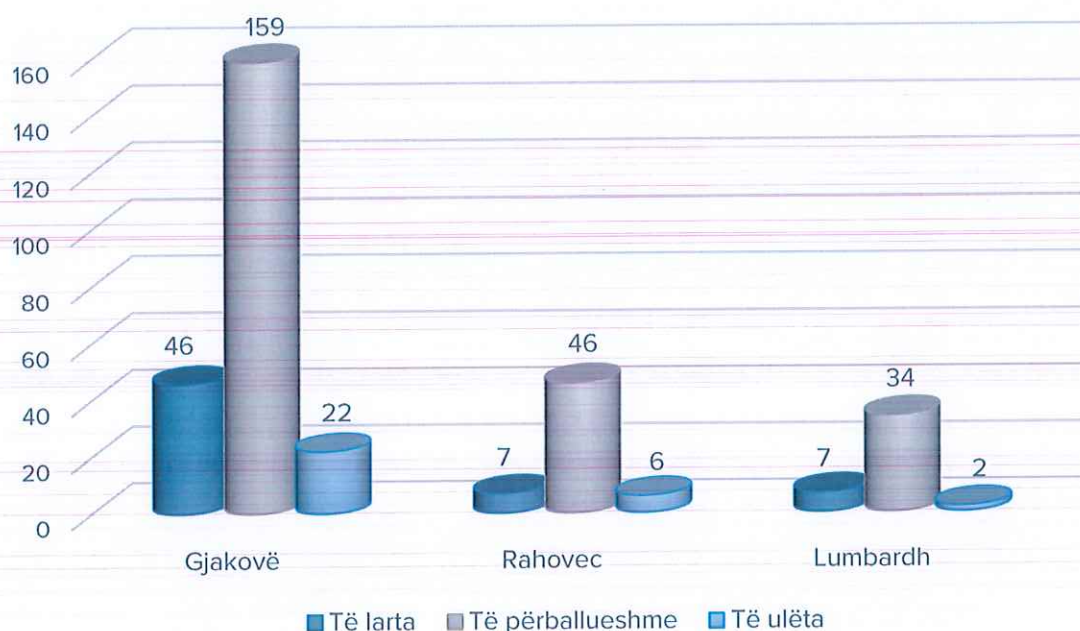


Figura 42. Vlerësimi i tarifave nga konsumatorët në sektorin e bizneseve/institucioneve

### 6.3. Ujëmatësi në sektorin e bizneseve/institucioneve

Shkalla e pajisjes me ujëmatës në këtë sektor është pothuajse e plotë. Nga 329 subjekte, 98.78% kanë deklaruar se posedojnë ujëmatës, ndërsa 1.22% jo.

Në Gjakovë, 99.56% kanë konfirmuar se janë të pajisur me ujëmatës. Në Rahovec, 96.61% janë përgjigjur pozitivisht, ndërsa në Lumbardh 97.67%.

Në tërësi, sektori paraqet nivel shumë të lartë të matjes së konsumit përmes ujëmatësve.

Tabela 43. Ujëmatësi në sektorin e bizneseve/institucioneve

Njësia operative	Po	Jo	Totali
Gjakovë	226	1	227
	99.56%	0.44%	69.00%
Rahovec	57	2	59
	96.61%	3.39%	17.93%
Lumbardh	42	1	43
	97.67%	2.33%	13.07%
Total	325	4	329
	98.78%	1.22%	100.00%

Burimi: Anketimi i konsumatorëve, 2026

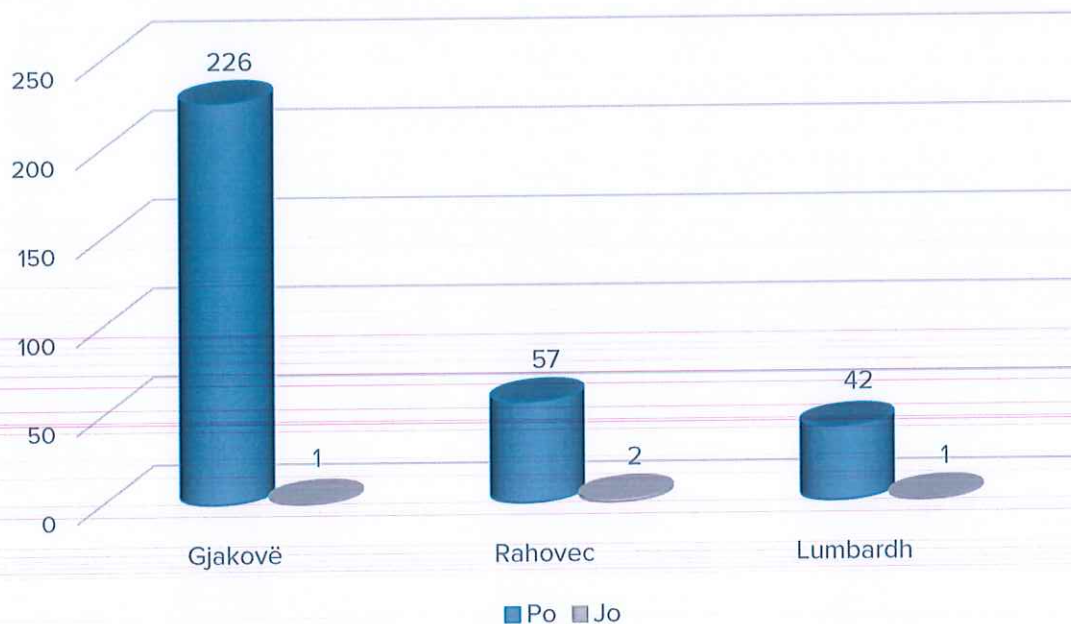


Figura 43. Ujëmatësi në sektorin e bizneseve/institucioneve

## 6.4. Leximi i ujëmatësit në sektorin e bizneseve/institucioneve

Përgjigjet e këtij sektori lidhur me rregullsinë e leximit të ujëmatësit tregojnë funksionim të qëndrueshëm të procesit. Nga 325 subjekte që posedojnë ujëmatës, 93.23% kanë deklaruar se leximi kryhet rregullisht, ndërsa 6.77% jo.

Në Gjakovë, 93.81% janë përgjigjur pozitivisht. Në Rahovec, 92.98% kanë konfirmuar rregullsinë, ndërsa në Lumbardh 90.48%.

Në përgjithësi, leximi i ujëmatësve në këtë sektor paraqitet në nivel të lartë korrektësie.

Tabela 44. Leximi i ujëmatësit në sektorin e bizneseve/institucioneve

Njësia operative	Po	Jo	Totali
Gjakovë	212	14	226
	93.81%	6.19%	69.54%
Rahovec	53	4	57
	92.98%	7.02%	17.54%
Lumbardh	38	4	42
	90.48%	9.52%	12.92%
Total	303	22	325
	93.23%	6.77%	100.00%

Burimi: Anketimi i konsumatorëve, 2026

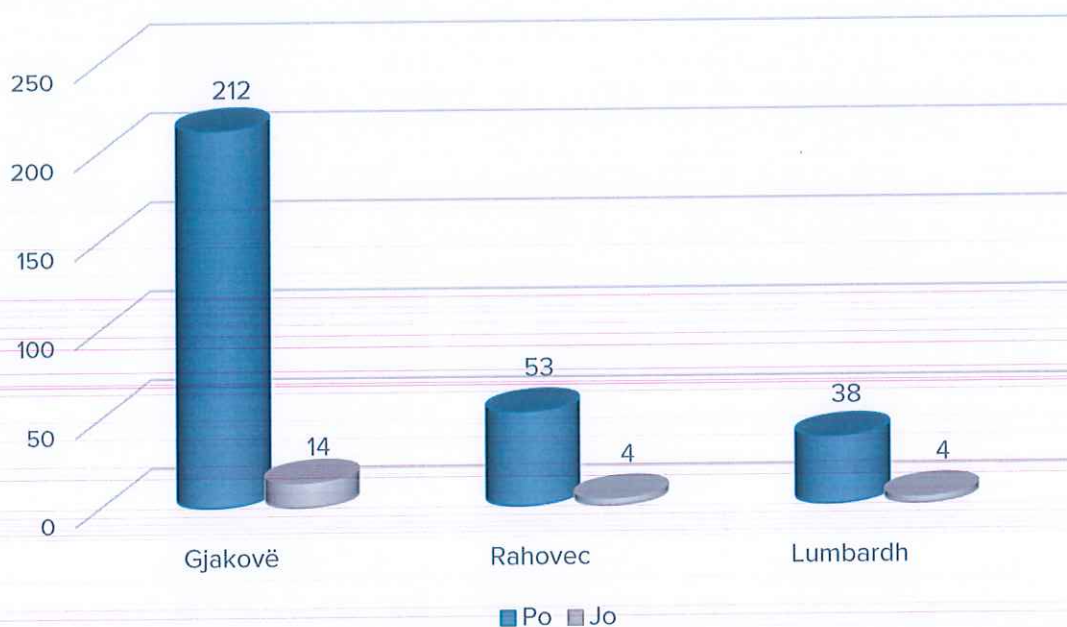


Figura 44. Leximi i ujëmatësit në sektorin e bizneseve/institucioneve

## 6.5. Rregullsia e pagesës së faturave nga konsumatorët në sektorin e bizneseve/institucioneve

Shpërndarja e përgjigjeve lidhur me pagesën e faturave tregon nivel të mirë të disiplinës financiare. Nga 329 subjekte të anketuara, 82.98% kanë deklaruar se i paguajnë faturat rregullisht, ndërsa 17.02% jo.

Në Gjakovë, 81.50% janë përgjigjur pozitivisht. Në Rahovec, 88.14% kanë deklaruar se paguajnë rregullisht. Në Lumbardh, 83.72% janë shprehur se i kryejnë pagesat me rregull.

Në tërësi, sektori i bizneseve dhe institucioneve paraqet nivel të qëndrueshëm të përmbushjes së detyrimeve financiare.

Tabela 45. Rregullsia e pagesës së faturave në sektorin e bizneseve/institucioneve

Njësia operative	Po	Jo	Totali
Gjakovë	185	42	227
	81.50%	18.50%	69.00%
Rahovec	52	7	59
	88.14%	11.86%	17.93%
Lumbardh	36	7	43
	83.72%	16.28%	13.07%
Total	273	56	329
	82.98%	17.02%	100.00%

Burimi: Anketimi i konsumatorëve, 2026

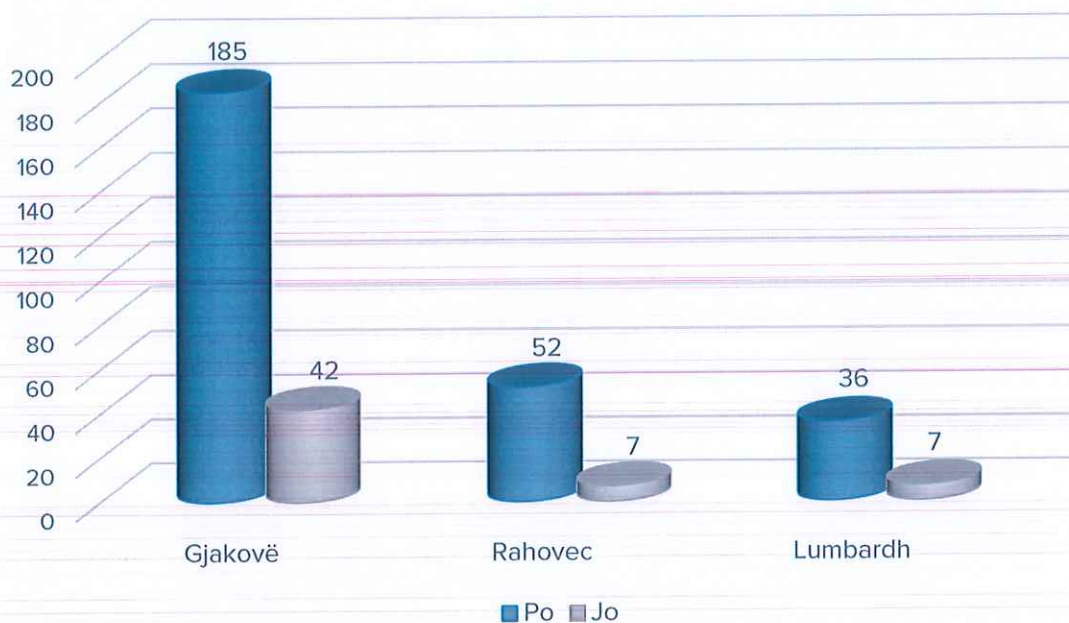


Figura 45. Rregullsia e pagesës së faturave në sektorin e bizneseve/institucioneve

## 6.6. Arsyet që ndikojnë në vonesën e pagesave në sektorin e bizneseve/institucioneve

Nga 56 subjekte që kanë deklaruar vonesë në pagesë, 76.79% e lidhin këtë me gjendjen sociale/financiare, 14.29% me pakënaqësi ndaj nivelit të shërbimit dhe 8.93% me pakënaqësi në leximin e ujëmatësit.

Në Gjakovë, 78.57% e rasteve lidhen me gjendjen financiare, 16.67% me nivelin e shërbimit dhe 4.76% me leximin. Në Rahovec, 71.43% e vonesave lidhen me gjendjen financiare, ndërsa 28.57% me leximin, pa raste të lidhura me nivelin e shërbimit. Në Lumbardh, 71.43% janë shprehur për arsye financiare, ndërsa 14.29% për secilin nga dy faktorët e tjerë.

Në tërësi, arsyeja dominuese mbetet gjendja financiare e subjekteve.

Tabela 46. Arsyet për mospagesë në sektorin e bizneseve/institucioneve

Njësia operative	Gjendja Sociale	I/e pakënaqur me nivelin e shërbimit	Pakënaqësi me lexuesin	Totali
Gjakovë	33	7	2	42
	78.57%	16.67%	4.76%	75.00%
Rahovec	5	0	2	7
	71.43%	0.00%	28.57%	12.50%
Lumbardh	5	1	1	7
	71.43%	14.29%	14.29%	12.50%
Total	43	8	5	56
	76.79%	14.29%	8.93%	100.00%

Burimi: Anketimi i konsumatorëve, 2026

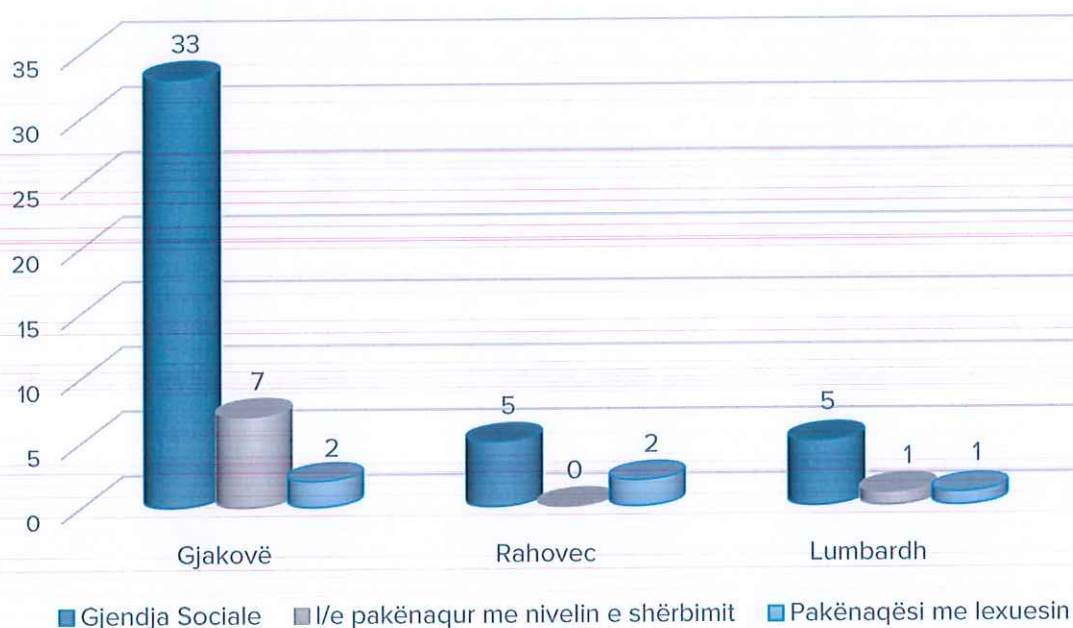


Figura 46. Arsyet për mospagesë në sektorin e bizneseve/institucioneve

## 6.7. Procedura e përmbarimit në rastet e mospagesës nga konsumatorët e sektorit të bizneseve/institucioneve

Nga 329 biznese dhe institucione të anketuara, 89.06% kanë deklaruar se janë në dijeni për procedurën e përmbarimit, ndërsa 10.94% jo.

Në Gjakovë, 88.11% janë përgjigjur pozitivisht. Në Rahovec, 86.44% e njohin procedurën, ndërsa në Lumbardh përqindja arrin në 97.67%.

Në përgjithësi, niveli i informimit për procedurat e përmbarimit paraqitet i lartë.

Tabela 47. Procedura e përmbarimit në rastet e mospagesës nga konsumatorët e sektorit të bizneseve/institucioneve

Njësia operative	Po	Jo	Totali
Gjakovë	200	27	227
	88.11%	11.89%	69.00%
Rahovec	51	8	59
	86.44%	13.56%	17.93%
Lumbardh	42	1	43
	97.67%	2.33%	13.07%
Total	293	36	329
	89.06%	10.94%	100.00%

Burimi: Anketimi i konsumatorëve, 2026

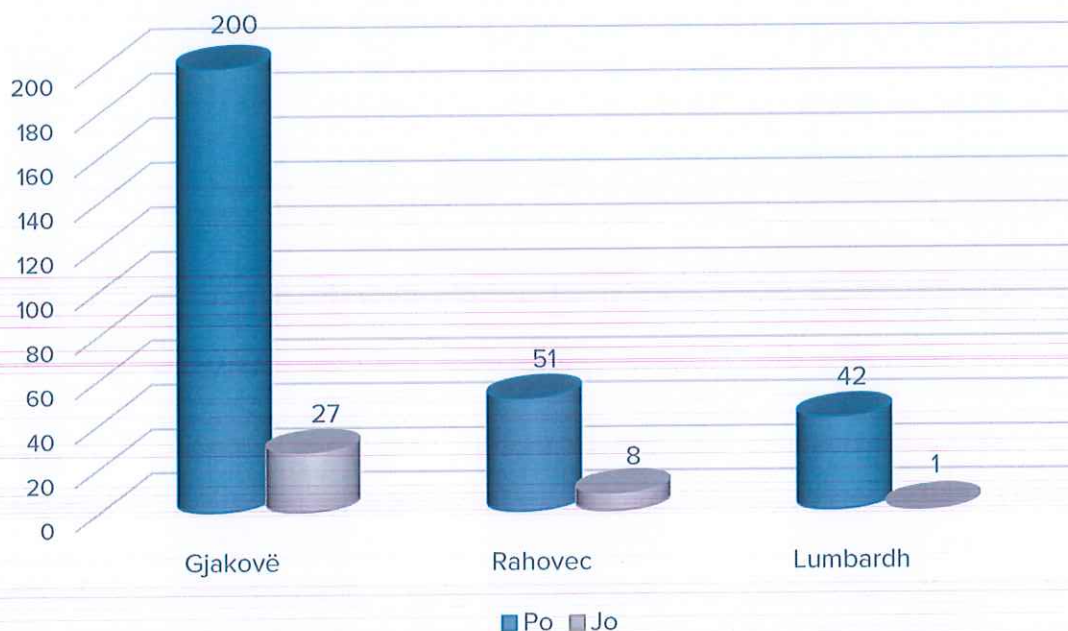


Figura 47. Procedura e përmbarimit në rastet e mospagesës nga konsumatorët e sektorit të bizneseve/institucioneve

## 6.8. Njohuritë mbi mundësinë e pagesës së borxhit me këste mujore në sektorin e bizneseve/institucioneve

Nga totali prej 329 subjekteve, 88.45% kanë deklaruar se janë të informuara për mundësinë e pagesës së borxhit me këste mujore, ndërsa 11.55% jo.

Në Gjakovë, 86.78% e njohin këtë mundësi. Në Rahovec, përqindja është 89.83%, ndërsa në Lumbardh 95.35%.

Në përgjithësi, ekziston një nivel i lartë ndërgjegjësimi për këtë lehtësi pagese.

Tabela 48. Mundësia e pagesës së borxhit me këste mujore në sektorin e bizneseve/institucioneve

Njësia operative	Po	Jo	Total
Gjakovë	197	30	227
	86.78%	13.22%	69.00%
Rahovec	53	6	59
	89.83%	10.17%	17.93%
Lumbardh	41	2	43
	95.35%	4.65%	13.07%
Total	291	38	329
	88.45%	11.55%	100.00%

Burimi: Anketimi i konsumatorëve, 2026

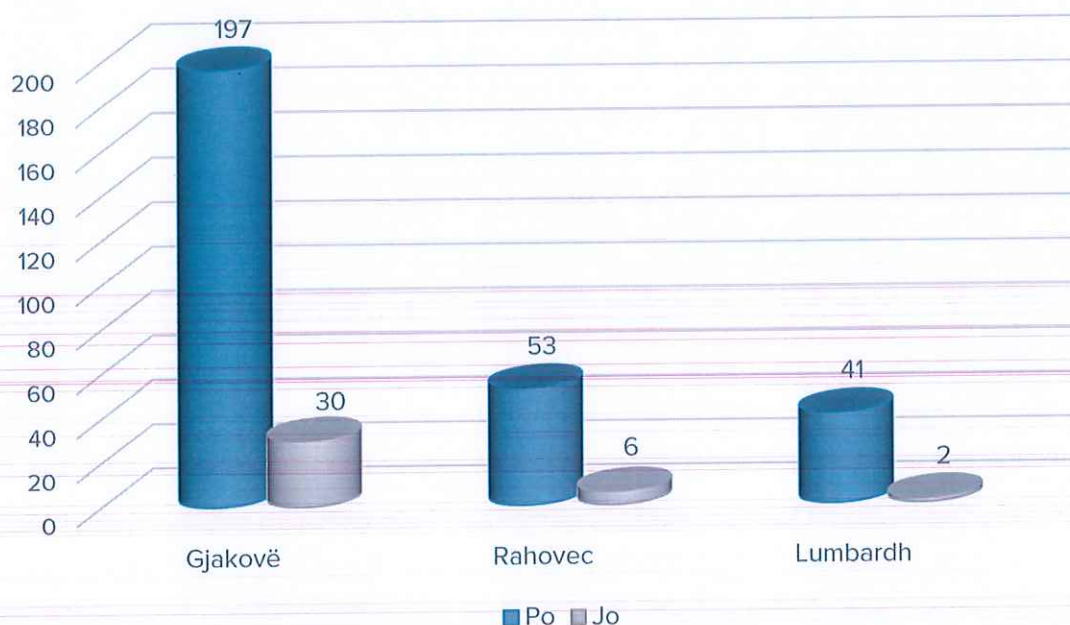


Figura 48. Mundësia e pagesës së borxhit me këste mujore në sektorin e bizneseve/institucioneve

## 6.9. Paraqitja e ankesave nga konsumatorët e sektorit të bizneseve/institucioneve

Nga 329 biznese/institucione, 20.36% kanë deklaruar se kanë paraqitur ankesë, ndërsa 79.64% jo.

Në Gjakovë, 16.30% kanë paraqitur ankesë. Në Rahovec, kjo përqindje arrin në 20.34%, ndërsa në Lumbardh 41.86%.

Në tërësi, shumica e subjekteve nuk kanë paraqitur ankesa.

Tabela 49. Ankesat nga konsumatorët e sektorit të bizneseve/institucioneve

Njësia operative	Po	Jo	Total
Gjakovë	37	190	227
	16.30%	83.70%	69.00%
Rahovec	12	47	59
	20.34%	79.66%	17.93%
Lumbardh	18	25	43
	41.86%	58.14%	13.07%
Total	67	262	329
	20.36%	79.64%	100.00%

Burimi: Anketimi i konsumatorëve, 2026

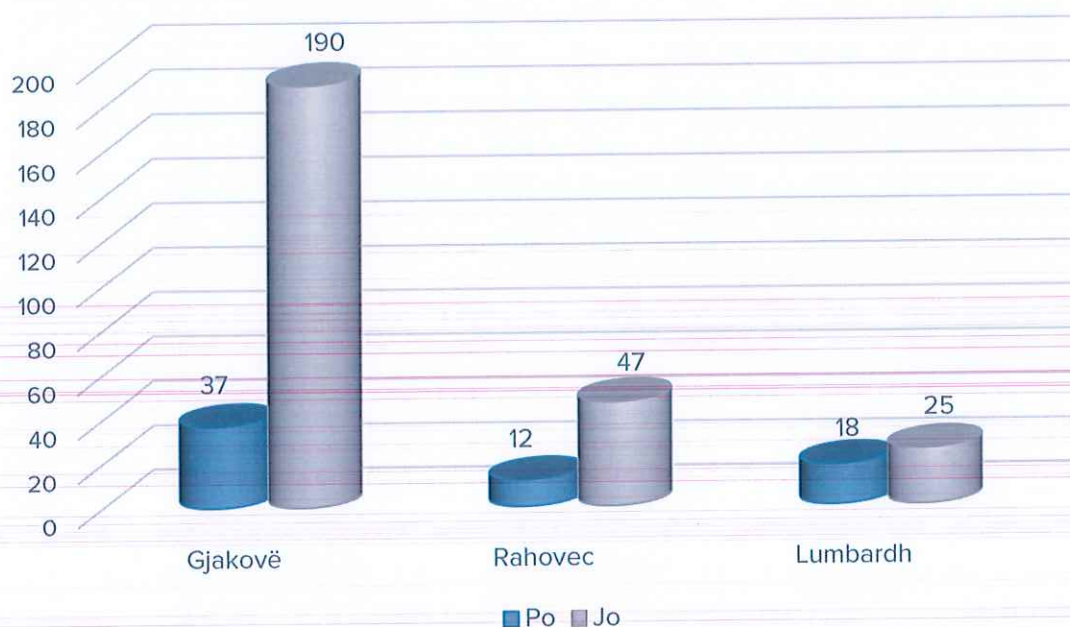


Figura 49. Ankesat nga konsumatorët e sektorit të bizneseve/institucioneve

## 6.10. Kënaqshmëria e konsumatorëve të sektorit të bizneseve/institucioneve lidhur me efikasitetin e zgjidhjes së ankesave/kërkesave

Nga 67 subjekte që kanë paraqitur ankesë, 79.10% janë shprehur shumë të kënaqura me zgjidhjen, 8.96% mesatarisht të kënaqura dhe 11.94% të pakënaqura.

Në Gjakovë, 75.68% janë shumë të kënaqura. Në Rahovec, 91.67% janë shumë të kënaqura, ndërsa në Lumbardh 77.78%.

Në përgjithësi, vlerësimi për trajtimin e ankesave është pozitiv.

Tabela 50. Kënaqshmëria e konsumatorëve të sektorit të bizneseve/institucioneve lidhur me efikasitetin e zgjidhjes së ankesave/kërkesave

Njësia operative	Shumë të kënaqur	Mesatarisht të kënaqur	Të pakënaqur	Total
Gjakovë	28	3	6	37
	75.68%	8.11%	16.22%	55.22%
Rahovec	11	1	0	12
	91.67%	8.33%	0.00%	17.91%
Lumbardh	14	2	2	18
	77.78%	11.11%	11.11%	26.87%
Total	53	6	8	67
	79.10%	8.96%	11.94%	100.00%

Burimi: Anketimi i konsumatorëve, 2026

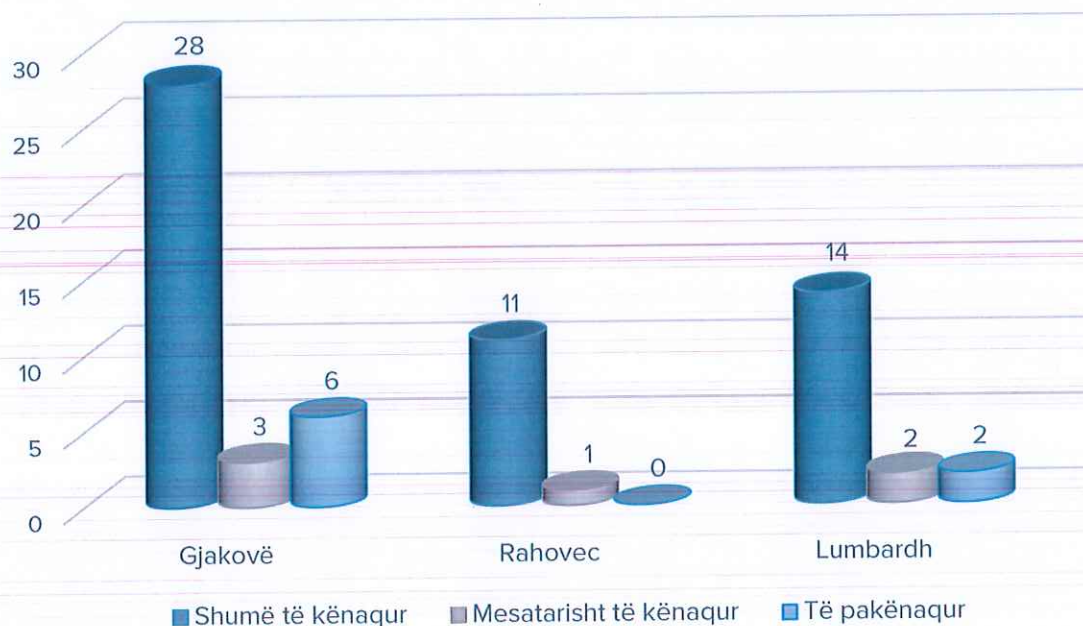


Figura 50. Kënaqshmëria e konsumatorëve të sektorit të bizneseve/institucioneve lidhur me efikasitetin e zgjidhjes së ankesave/kërkesave

## 6.11. Kënaqshmëria e konsumatorëve lidhur me efikasitetin e menjanimit të defekteve në sektorin e bizneseve/institucioneve

Nga 329 subjekte, 88.75% kanë deklaruar se janë të kënaqura me mënjanimin e defekteve, ndërsa 11.25% jo.

Në Gjakovë, 87.67% janë përgjigjur pozitivisht. Në Rahovec, 91.53%, ndërsa në Lumbardh 90.70%.

Në tërësi, reagimi ndaj defekteve vlerësohet në nivel të lartë.

Tabela 51. Kënaqshmëria e konsumatorëve lidhur me efikasitetin e menjanimit të defekteve në sektorin e bizneseve/institucioneve

Njësia operative	Po	Jo	Total
Gjakovë	199	28	227
	87.67%	12.33%	69.00%
Rahovec	54	5	59
	91.53%	8.47%	17.93%
Lumbardh	39	4	43
	90.70%	9.30%	13.07%
Total	292	37	329
	88.75%	11.25%	100.00%

Burimi: Anketimi i konsumatorëve, 2026

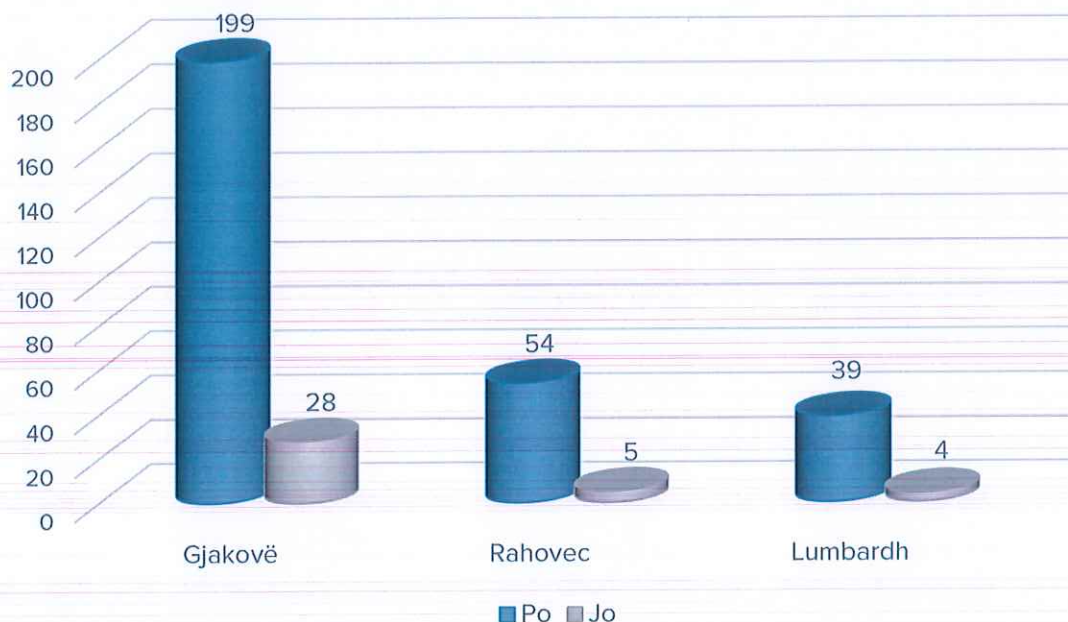


Figura 51. Kënaqshmëria e konsumatorëve lidhur me efikasitetin e menjanimit të defekteve në sektorin e bizneseve/institucioneve

## 6.12. Kontrata e shërbimit me kompaninë në sektorin e bizneseve/institucioneve

Nga 329 biznese dhe institucione, 91.19% kanë deklaruar se kanë kontratë shërbimi me kompaninë, ndërsa 8.81% jo.

Në Gjakovë, 92.95% kanë kontratë. Në Rahovec, 84.75%, ndërsa në Lumbardh 90.70%.

Në përgjithësi, mbulueshmëria me kontratë rezulton shumë e lartë.

Tabela 52. Kontrata e shërbimit me kompaninë në sektorin e bizneseve/institucioneve

Njësia operative	Po	Jo	Total
Gjakovë	211	16	227
	92.95%	7.05%	69.00%
Rahovec	50	9	59
	84.75%	15.25%	17.93%
Lumbardh	39	4	43
	90.70%	9.30%	13.07%
Total	300	29	329
	91.19%	8.81%	100.00%

Burimi: Anketimi i konsumatorëve, 2026

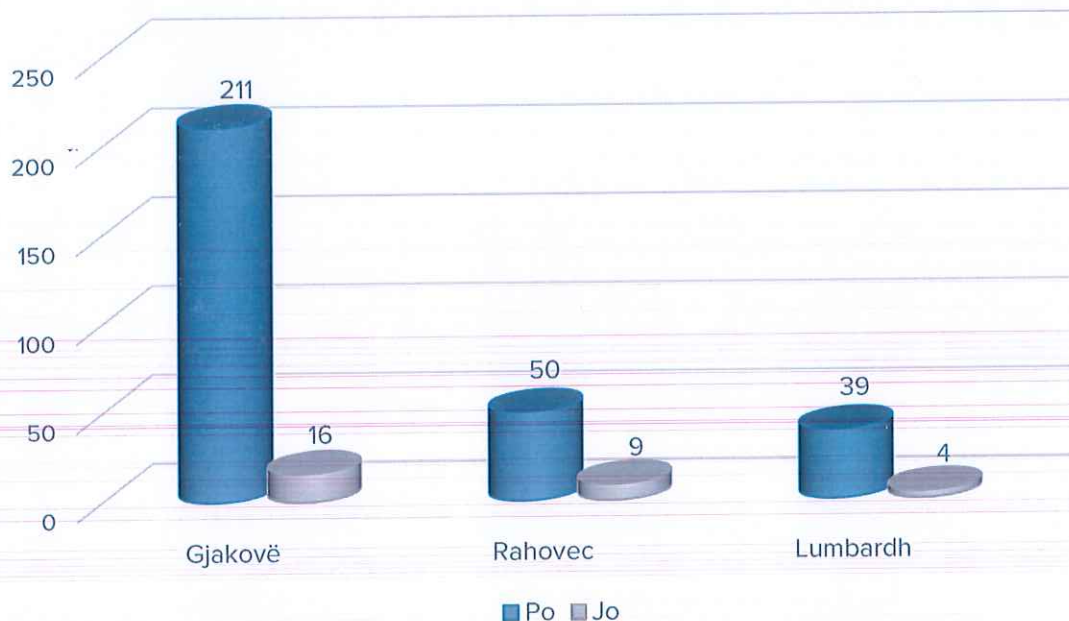


Figura 52. Kontrata e shërbimit me kompaninë në sektorin e bizneseve/institucioneve

### 6.13. Njohuritë e konsumatorëve të sektorit të bizneseve/institucioneve për impiantin e trajtimit të ujërave të ndotura

Nga totali prej 329 subjekteve, 80.85% kanë deklaruar se janë të informuara për impiantin, ndërsa 19.15% jo.

Në Gjakovë, 81.50% janë përgjigjur pozitivisht. Në Rahovec, 81.36%, ndërsa në Lumbardh 76.74%.

Në përgjithësi, niveli i njohjes është relativisht i lartë.

Tabela 53. Njohuritë e konsumatorëve të sektorit të bizneseve/institucioneve për impiantin e trajtimit të ujërave të ndotura

Njësia operative	Po	Jo	Total
Gjakovë	185	42	227
	81.50%	18.50%	69.00%
Rahovec	48	11	59
	81.36%	18.64%	17.93%
Lumbardh	33	10	43
	76.74%	23.26%	13.07%
Total	266	63	329
	80.85%	19.15%	100.00%

Burimi: Anketimi i konsumatorëve, 2026

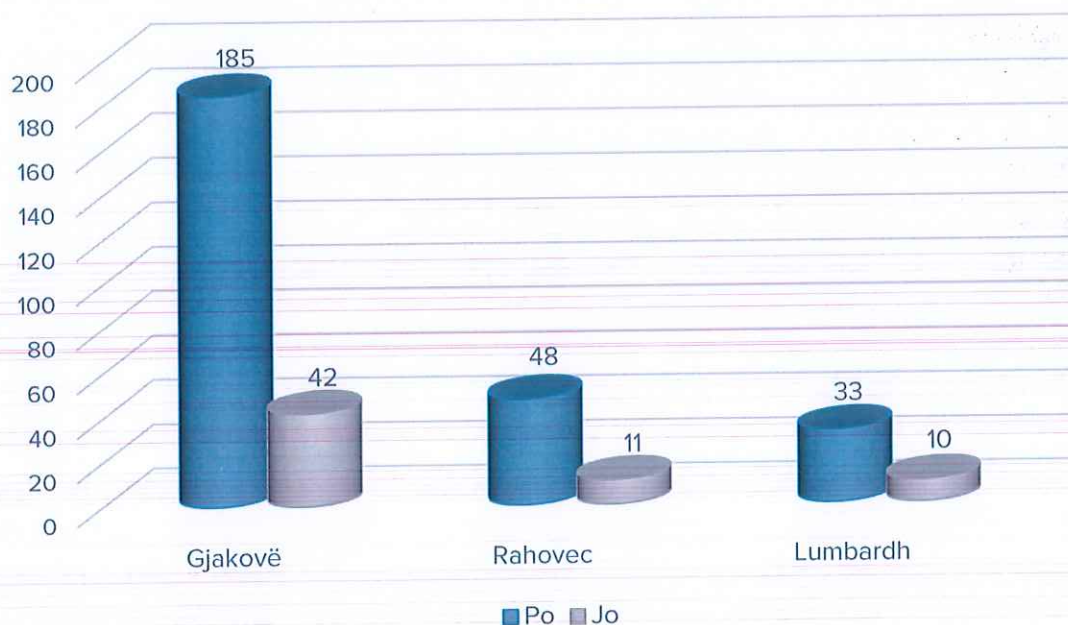


Figura 53. Njohuritë e konsumatorëve të sektorit të bizneseve/institucioneve për impiantin e trajtimit të ujërave të ndotura

## 6.14. Njohuria e konsumatorëve të sektorit të bizneseve/institucioneve mbi trajtimin e ujërave të ndotura dhe ndikimin e tij në shëndetin publik

Nga 329 biznese/institucione, 91.79% kanë deklaruar se janë të informuara për trajtimin dhe ndikimin e tij, ndërsa 8.21% jo.

Në Gjakovë, 90.75% janë përgjigjur pozitivisht. Në Rahovec, 96.61%, ndërsa në Lumbardh 90.70%.

Në tërësi, informimi për këtë çështje paraqitet në nivel shumë të lartë.

Tabela 54. Trajtimi i ujërave të ndotura në sektorin e bizneseve/institucioneve

Njësia operative	Po	Jo	Total
Gjakovë	206	21	227
	90.75%	9.25%	69.00%
Rahovec	57	2	59
	96.61%	3.39%	17.93%
Lumbardh	39	4	43
	90.70%	9.30%	13.07%
Total	302	27	329
	91.79%	8.21%	100.00%

Burimi: Anketimi i konsumatorëve, 2026

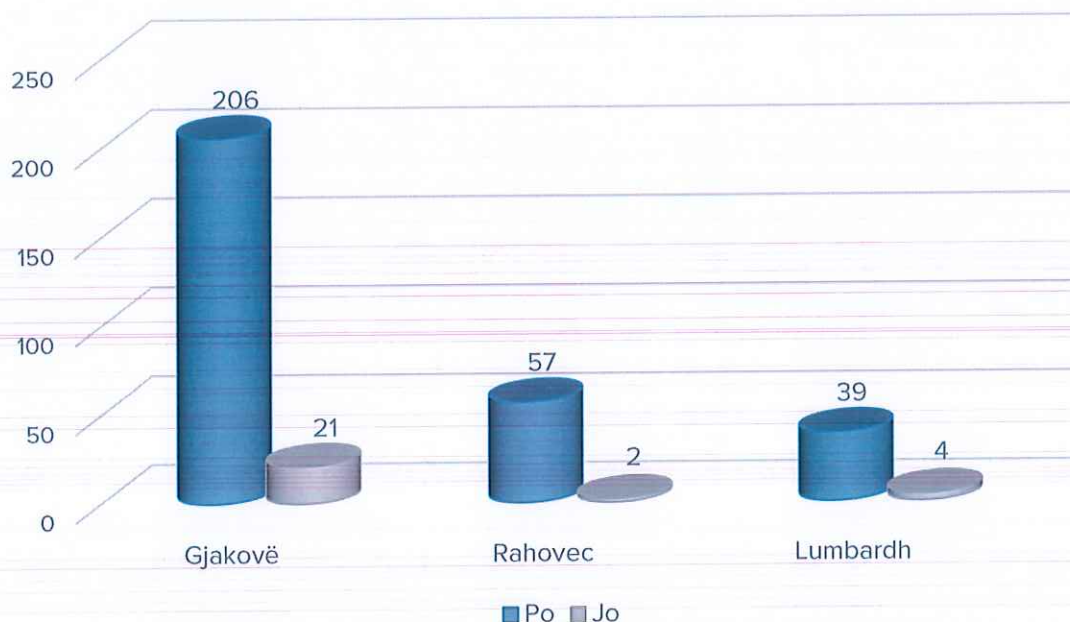


Figura 54. Trajtimi i ujërave të ndotura në sektorin e bizneseve/institucioneve

## 6.15. Njohuria e konsumatorëve të sektorit të bizneseve/institucioneve mbi ekzistencën e web-faqes zyrtare

Nga 329 subjekte, 87.84% kanë deklaruar se e njohin ekzistencën e web-faqes, ndërsa 12.16% jo.

Në Gjakovë, 88.99% janë përgjigjur pozitivisht. Në Rahovec, 86.44%, ndërsa në Lumbardh 83.72%.

Në përgjithësi, kanali online është i njohur nga shumica e bizneseve.

Tabela 55. Informimi i konsumatorëve të sektorit të bizneseve/institucioneve për web-faqen

Njësia operative	Po	Jo	Total
Gjakovë	202	25	227
	88.99%	11.01%	69.00%
Rahovec	51	8	59
	86.44%	13.56%	17.93%
Lumbardh	36	7	43
	83.72%	16.28%	13.07%
Total	289	40	329
	87.84%	12.16%	100.00%

Burimi: Anketimi i konsumatorëve, 2026

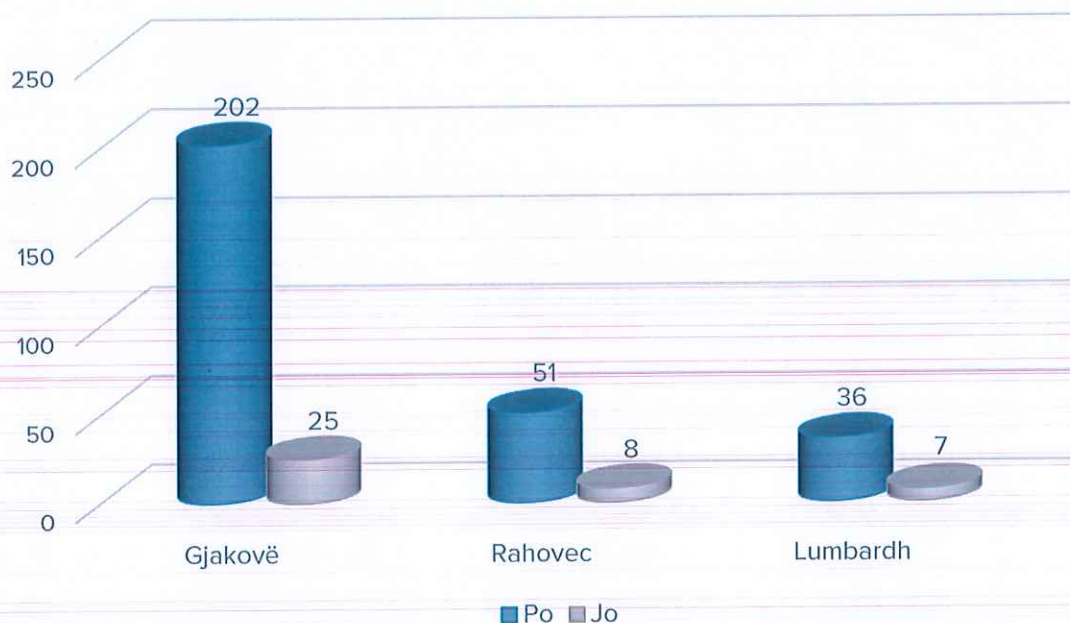


Figura 55. Informimi i konsumatorëve të sektorit të bizneseve/institucioneve për web-faqen

## 6.16. Kënaqshmëria e konsumatorëve të sektorit të bizneseve/institucioneve me publikimin e informacioneve online

Nga 289 subjekte që kanë deklaruar se ndjekin informacionet, 69.90% janë shprehur shumë të kënaqura, 26.64% mesatarisht të kënaqura dhe 3.46% të pakënaqura.

Në Gjakovë, 73.27% janë shumë të kënaqura, 24.75% mesatarisht të kënaqura dhe 1.98% të pakënaqura. Në Rahovec, 56.86% janë shumë të kënaqura, 35.29% mesatarisht të kënaqura dhe 7.84% të pakënaqura. Në Lumbardh, 69.44% janë shprehur shumë të kënaqura, 25.00% mesatarisht të kënaqura dhe 5.56% të pakënaqura.

Në përgjithësi, publikimi i informacioneve vlerësohet pozitivisht nga shumica e subjekteve.

Tabela 56. Kënaqshmëria e konsumatorëve të sektorit të bizneseve/institucioneve me publikimin e informacioneve në web-faqe dhe rrjete sociale

Njësia operative	Shumë të kënaqur	Mesatarisht të kënaqur	Të pakënaqur	Total
Gjakovë	148	50	4	202
	73.27%	24.75%	1.98%	69.90%
Rahovec	29	18	4	51
	56.86%	35.29%	7.84%	17.65%
Lumbardh	25	9	2	36
	69.44%	25.00%	5.56%	12.46%
Total	202	77	10	289
	69.90%	26.64%	3.46%	100.00%

Burimi: Anketimi i konsumatorëve, 2026

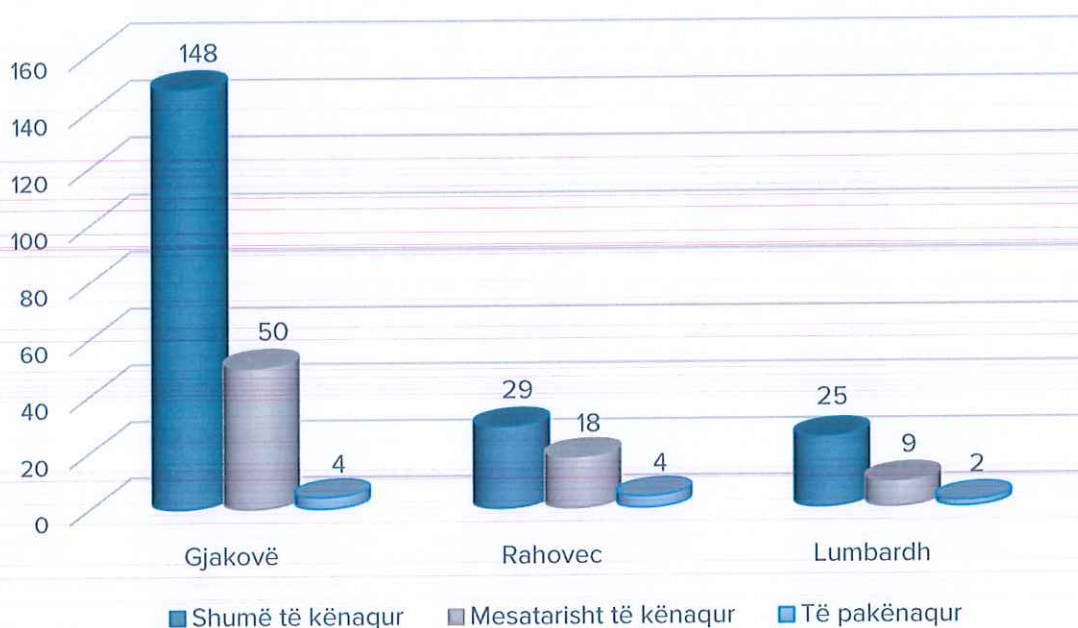


Figura 56. Kënaqshmëria e konsumatorëve të sektorit të bizneseve/institucioneve me publikimin e informacioneve në web-faqe dhe rrjete sociale

## 6.17. Informimi për Autoritetin Rregullator për shërbimet e ujit në sektorin e bizneseve/institucioneve

Nga 329 subjekte të anketuara, 53.80% kanë deklaruar se kanë njohuri për Autoritetin Rregullator për Shërbimet e Ujit (ARRU), ndërsa 46.20% nuk janë të informuara.

Në Gjakovë, 47.58% kanë konfirmuar se janë të informuara për ARRU-n, ndërsa 52.42% jo. Në Rahovec, 55.93% janë përgjigjur pozitivisht dhe 44.07% negativisht. Në Lumbardh, 83.72% kanë deklaruar se kanë njohuri, ndërsa 16.28% jo.

Në tërësi, niveli i informimit në këtë sektor paraqitet mesatar, me dallime të dukshme ndërmjet njësive operative.

Tabela 57. Informimi për autoritetin Rregullator për shërbimet e ujit në sektorin e bizneseve/institucioneve

Njësia operative	Po	Jo	Total
Gjakovë	167	60	227
	73.57%	26.43%	69.00%
Rahovec	41	18	59
	69.49%	30.51%	17.93%
Lumbardh	38	5	43
	88.37%	11.63%	13.07%
Total	246	83	329
	74.77%	25.23%	100.00%

Burimi: Anketimi i konsumatorëve, 2026

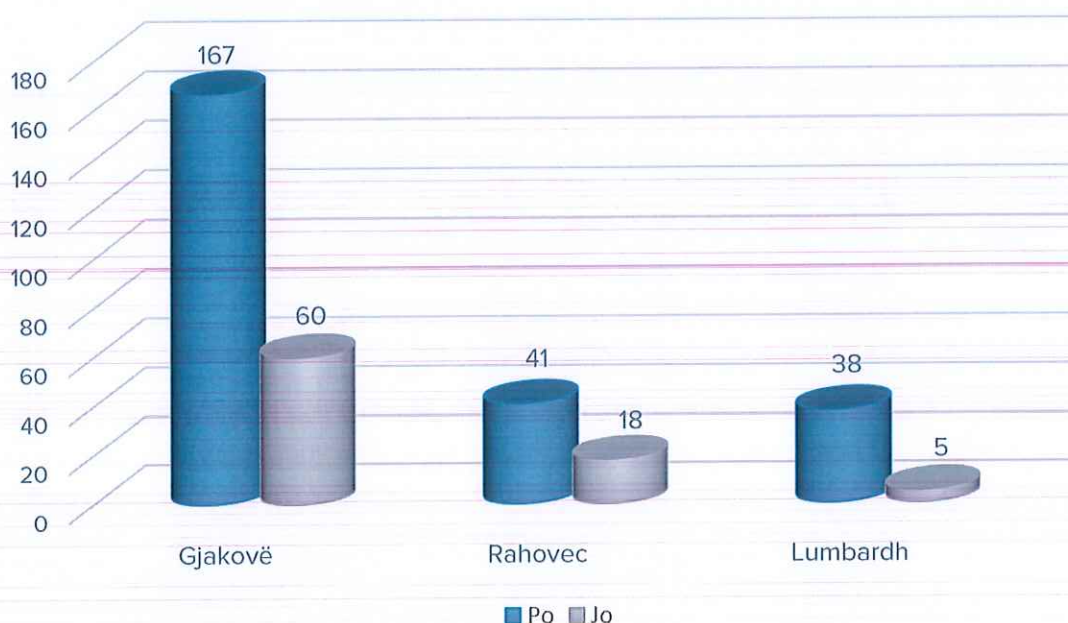


Figura 57. Informimi për autoritetin Rregullator për shërbimet e ujit në sektorin e bizneseve/institucioneve

## 7. REKOMANDIME DHE KONKULZIONE

Bazuar në analizën e të dhënave të mbledhura nga 2,585 respondentë në tri njësitë operative (Gjakovë, Rahovec dhe Lumbardh), rezultatet tregojnë një nivel të lartë dhe të qëndrueshëm kënaqshmërie me shërbimet e ofruara nga K.R.U. Gjakova Sh.A. Shumica dërrmuese e konsumatorëve vlerësojnë pozitivisht furnizimin me ujë, funksionimin e ujëmatësve, trajtimin e defekteve dhe korrektësinë në marrëdhëniet kontraktuale. Përqindja e pakënaqësisë mbetet e ulët në pothuajse të gjitha kategoritë e analizuara, çka reflekton stabilitet operacional dhe besueshmëri në ofrimin e shërbimeve.

Përbërja e të anketuarve, ku dominojnë amvisëritë (87.27%), tregon se perceptimi pozitiv është i përhapur gjerësisht në mesin e konsumatorëve familjarë. Në të njëjtën kohë, edhe sektori i bizneseve dhe institucioneve paraqet vlerësime kryesisht të favorshme për shërbimet e ofruara. Tarifat konsiderohen në pjesën më të madhe të përballueshme nga konsumatorët, ndërsa vlerësimet për reagimin ndaj defekteve dhe trajtimin e ankesave janë në nivel të lartë, duke treguar funksionim efektiv të proceseve operative dhe administrative.

Në aspektin e disiplinës financiare, shumica e konsumatorëve deklarojnë se i paguajnë faturat me rregull. Rastet e mospagesës lidhen kryesisht me gjendjen ekonomike të konsumatorëve dhe jo me pakënaqësi ndaj shërbimit. Duke qenë se një pjesë e konsiderueshme e konsumatorëve janë të informuar për mundësinë e pagesës me këste mujore, rekomandohet vazhdimi dhe promovimi më i gjerë i kësaj skeme si një mekanizëm që lehtëson barrën financiare dhe kontribuon në reduktimin e rasteve të përbarimit.

Në dimensionin e komunikimit dhe transparencës, shumica e respondentëve janë në dijeni për web-faqen zyrtare të kompanisë dhe shprehen të kënaqur me publikimin e informacioneve. Po ashtu, niveli i informimit për impiantin e trajtimit të ujërave të ndotura dhe ndikimin e tij në shëndetin publik dhe mjedis paraqitet relativisht i kënaqshëm. Megjithatë, të dhënat tregojnë hapësirë për përmirësim në rritjen e informimit lidhur me aspektet rregullatore, veçanërisht për njohurinë mbi Autoritetin Rregullator për Shërbimet e Ujit (ARRU). Në këtë drejtim, rekomandohet forcimi i komunikimit institucional përmes kanaleve digjitale dhe përmbajtjeve informuese më të strukturuar.

Komentet e hapura të respondentëve konfirmojnë trendin përgjithësisht pozitiv të perceptimit për shërbimet e kompanisë. Shumica e komenteve reflektojnë kënaqshmëri me shërbimet, ndërsa sugjerimet e paraqitura lidhen kryesisht me përmirësime graduale në shtypjen e ujit dhe aspektet tarifore. Këto sugjerime duhet të trajtohen si mundësi për optimizim të mëtejshëm të performancës në kuadër të përmirësimit të vazhdueshëm të shërbimeve.

Në përfundim, gjetjet e këtij hulumtimi tregojnë se K.R.U. Gjakova Sh.A. operon me standarde të qëndrueshme të ofrimit të shërbimeve dhe gëzon një nivel të lartë besimi nga konsumatorët. Rekomandohet ruajtja e standardeve aktuale operative, forcimi i komunikimit dhe transparencës me publikun, si dhe vazhdimi i monitorimit periodik të kënaqshmërisë së konsumatorëve. Një qasje e bazuar në analiza të rregullta dhe përmirësim të vazhdueshëm do të kontribuojë në konsolidimin e besimit institucional dhe në rritjen e mëtejshme të cilësisë së shërbimeve në të gjitha njësitë operative.

## 8. Annex 1. Pyetësi

Sa jeni të kënaqur me shërbimet e K.R.U. "Gjakova" Sh.A.?

Të nderuar konsumatorë,

Me këtë anketë K.R.U. "Gjakova" teston kënaqshmërinë e konsumatorëve për shërbimet të cilat ju ofron.

Përgjigjet e juaja të sinqerta, neve do të na mundësojnë ndërmarrjen e veprimeve për ngritjen e kualitetit të shërbimeve tona.

### SHËNIME DEMOGRAFIKE

1. Gjinia:  Mashkull  Femër

2. Moshë: \_\_\_\_\_

3. Tipi i vendbanimit:  Qytet  Fshat

4. Lloji i konsumatorit:  Amvisëri  Biznes/Institucion

### PYETËSORI

1. Sa jeni të kënaqur me shërbimet tona?

Shumë të kënaqur  Mesatarisht të kënaqur  Të pakënaqur

2. Si i vlerësoni tarifat e shërbimeve?

Të larta  Të përbalueshme  Të ulëta

3. A keni ujëmatës në shtëpinë tuaj?

Po  Jo

4. A ju lexohet ujëmatësi me rregull?

Po  Jo

5. A i paguani faturat me rregull?

Po  Jo

6. Arsyet për mos pagesë?

Gjendja sociale  I/e pakënaqur me nivelin e shërbimit  
 Pakënaqësi me lexuesin  Tjetër [Click or tap here to enter text.](#)

7. A e dini se në rast të mos pagesës së borxhit lënda ju iniciohet tek përbaruesi privat?

Po  Jo

8. A e dini që keni të drejtë të nënshkruani kontratë me rata mujore për pagesën e borxhit nëse borxhi juaj është i lartë?

Po  Jo

9. A jeni ankuar ndonjëherë në kompaninë tonë në rast të pakënaqësisë?

Po  Jo

10. Sa jeni të kënaqur me efikasitetin e zgjidhjes së ankesave/kërkesave?

Shumë të kënaqur  Mesatarisht të kënaqur  Aspak të kënaqur

11. A jeni të kënaqur me efikasitetin e mënjanimit të defekteve?

Po  Jo

12. A keni kontratë shërbimi me K.R.U. "Gjakova" Sh.A.?

Po  Jo

13. A jeni të informuar për impiantin e trajtimit të ujërave të ndotura?

Po  Jo

14. A e dini se impianti për trajtimin e ujërave të ndotura ndikon në:  
Mbrotjtjen e shëndetit publik dhe Mbrotjtjen e trupave ujore nga degradimi?

Po  Jo

15. A jeni në dijeni për web-faqen e K.R.U. "Gjakova" Sh.A.?

Po  Jo  Tjetër

16. Sa jeni të kënaqur me publikimin e informacioneve në web-faqe dhe rrjetet sociale rreth K.R.U. "Gjakova" Sh.A.?

Shumë të kënaqur  Mesatarisht të kënaqur  Aspak të kënaqur

17. A keni njohuri për Autoritetin Rregullator për Shërbimet e Ujit (ARRU)?

Po  Jo

18. Komenti juaj për përmirësimin e shërbimeve që Kompania K.R.U. "Gjakova" Sh.A. i ofron?

*Ju falënderojmë për kohën e ndarë për të plotësuar këtë pyetësor!*

# RAPORT

HULUMTIMI I KËNAQSHMËRISË SË  
KONSUMATORËVE PËR SHËRBIMET E  
OFRUARA NGA K.R.U "GJAKOVA" SH.A.,  
PËR VITIN 2025

Phone:  
+383 (0) 390 310 201

E-mail:  
info@kru-gjakova.com

Web:  
www.kru-gjakova.com

Address:  
Rruga e UÇK-së,  
50000 Gjakovë, Republika e Kosovës